INDUSTRI PERHOTELAN

Kelas X Semester 1

Ni Wayan Suwithi

Disklaimer:
Buku ini merupakan buku siswa yang dipersiapkan Pemerintah dalam rangka implementasi Kurikulum 2013. Buku siswa ini disusun dan ditelaah oleh berbagai pihak di bawah koordinasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, dan dipergunakan dalam tahap awal penerapan Kurikulum 2013. Buku ini merupakan "dokumen hidup" yang senantiasa diperbaiki, diperbaharui, dan dimutakhirkan sesuai dengan dinamika kebutuhan dan perubahan zaman. Masukan dari berbagai kalangan diharapkan dapat meningkatkan kualitas buku ini.

Kontributor Naskah : Ni Wayan Suwithi
Penelaah/ Editor : I Cenik Ardana
Desktop Publisher : Tim

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, buku teks ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku teks ini disajikan sebagai buku pegangan siswa peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan lembaga diklat lainnya, yang membuka bidang keahlian Akomodasi Perhotelan. Struktur dan isi dari buku ini dapat memberikan gambaran kepada pembaca tentang gambaran Industri Perhotelan baik di Indonesia, ASEAN maupun di tingkat dunia dengan pendekatan penyajian yang bersifat holistik.

Salah satu komponen penting dalam sistem pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi adalah tersedianya bahan ajar yang memadai dalam bentuk buku teks atau modul yang relevan. Buku teks atau modul yang dirancang harus mengacu pada unit-unit kompetensi yang ada dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan dituangkan ke dalam struktur kurikulum 2013, yang mana pada kompetensi dasar (KD) nya mengandung keahlian-keahlian tertentu sesuai dengan Standard Kompetensi Lulusan (SKL). Pada buku teks ini dijelaskan pula tentang Dasar Kompetensi Kejuruan (DKK) yang terdiri dari empat kompetensi, yang dikenal juga dengan sebutan “kompetensi inti”. Kompetensi ini harus dimiliki setiap orang yang bekerja pada bidang *hospitality industry*. Dasar Kompetensi Kejuruan (DKK) terdiri dari empat mata pelajaran yang tertuang dalam kurikulum, sedangkan muatan lokal dan pengembangan diri serta unit-unit tambahan lainnya (*additional units*) dijelaskan sebagai pemahaman tambahan bagi pembaca terutama menyangkut sistem operasi hotel secara holistik.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah berjasa dalam penyusunan buku ini kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2013

Penulis

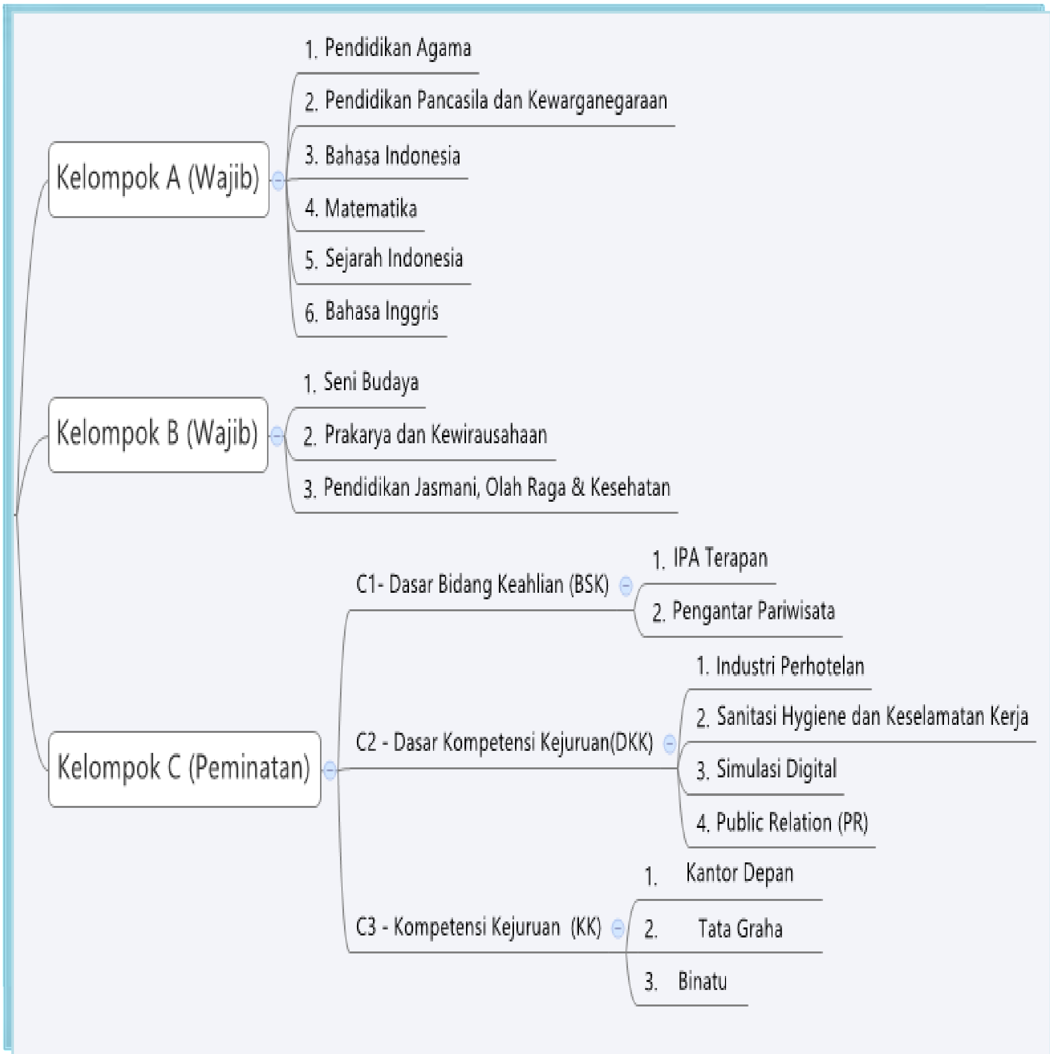
Daftar Isi

Daftar Gambar

Daftar Tabel

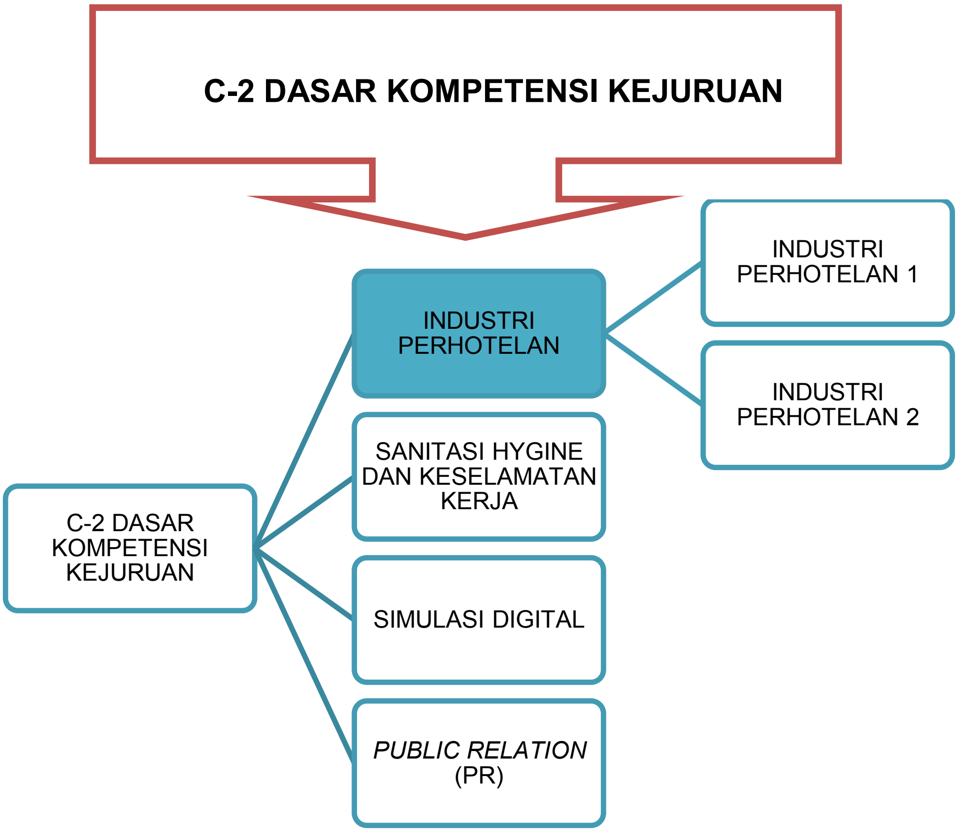
Peta Kedudukan Bahan Ajar

Program Studi Keahlian : Akomodasi Perhotelan



Peta Kedudukan Bahan Ajar

Program Studi Keahlian : Akomodasi Perhotelan



Peta Konsep

Buku 1 Industri Perhotelan

Mengenal Industri dan Karakteristik Hotel

- Pengertian Usaha Hotel
- Hotel adalah bagian dari hospitality industri
- Ruang lingkup usaha perhotelan
- Mengenali karakteristik usaha perhotelan
- Peranan hotel sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi
- Hotel merupakan pengejawantahan kehidupan berdasarkan hakikat manusia seutuhnya
- Makna kerja di hotel adalah perwujudan ibadah

Sejarah Perhotelan

- Fungsi dan peran hotel
- Sejarah hotel dunia/Internasional
- Sejarah hotel di Indonesia
- Pertumbuhan Sejarah Hotel Indonesia

Klasifikasi Hotel

- Jenis dan Klasifikasi Hotel
- Permasalahan di bidang industri perhotelan
- Laporan proyek tentang Industri Perhotelan

Peta Konsep

Buku 2 Industri Perhotelan

Kompetensi dan Budaya Kerja Hotel

- Definisi Kompetensi
- Pengertian budaya kerja
- Persyaratan kompetensi yang diperlukan oleh usaha hotel
- Budaya kerja dalam kegiatan hotel
- Hubungan kompetensi dan budaya kerja
- Fungsi pelayanan di hotel
- Model konsep pelayanan
- Model proses komunikasi

Struktur Organisasi Hotel

- Struktur Organisasi usaha hotel
- Bagian-bagian terkait dalam usaha hotel
- Struktur organisasi Departemen Sumber Daya Manusia (SDM)
- Sistem rekruitmen karyawan hotel
- Etika dan aturan kerja di hotel
- Fungsi, wewenang, tugas dan tanggung jawab dalam organisasi suatu hotel

Glosarium

A

Ability	Kemampuan, kecakapan
above average hotel	Hotel yang mempunyai jumlah kamar antara 100 sampai 299 kamar
accommodation	Akomodasi atau sarana penginapan, sarana penyediaan tempat bermalam, seperti hotel, losmen
Account	Kegiatan mencatat aktivitas keuangan dalam kurun waktu tertentu, seperti pembayaran, pengirimaan dan hutang Company account: pembayaran oleh pihak perusahaan terhadap biaya yang dikeluarkan oleh staff/orang lain yang melakukan bisnis bagi perusahaan tersebut
achievements	Tingkat mutu pencapaian
additional charge	Penambahan biaya terhadap harga kamar yang dibebankan kepada tamu karena melebihi batas waktu check-out (lebih dari dua jam) atau adanya tambahan penghuni kamar
advance reservation deposit	Sejumlah uang muka untuk pembayaran yang diterima oleh hotel dari tamu atau travel agent atas pemesanan kamar, besarnya uang muka biasanya minimal harga satu malam kamar ditambah dengan pajak dan pelayanan
advance deposit	Sejumlah uang yang dibayarkan sebagai jaminan pemesanan reservasi kamar. Dapat dibaya sebagian dari harga kamar
airlines rates	Harga khusus untuk awak pesawat serta staf penerbangan komersial diberikan tarif kamar khusus yang biasanya berupa potongan harga kamar sebesar 25% sampai 50% dari tarif normal/biasa
airlines voucher	Sebuah kertas berharga dapat digunakan oleh tamu untuk melakukan check-in pada hotel tertentu sesuai dengan yang ditunjuk oleh pihak perusahaan penerbangan
airport limousine	Pelayanan penjemputan tamu dari bandara ke hotel maupun sebaliknya, biasanya pelayanan limousine ini menggunakan mobil khusus, seperti Volvo, BWM dan lainnya

allotment	Suatu alokasi permintaan dari biro perjalanan terhadap hotel untuk diberikan beberapa kamar setiap hari dalam jangka waktu tertentu, sehingga pihak biro perjalanan bisa menjual bebas dalam jumlah tertentu tanpa mengadakan permintaan atau menghubungi pihak hotel terlebih dahulu
american plan (AP)	Satuan harga kamar yang sudah termasuk makan,lebih lanjut dibeda-bedakan menjadi 4 (empat) jenis termasuk : Full american plan (FAP), modifed american plan (MAP), continental plan, bermuda plan (BP)
AMEX (American Express)	Salah satu jenis kartu kredit yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi bisnis
an affiliate reservation network system	Sebuah jaringan pemesanan kamar untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis Seperti; Sheraton Hotel, Hilton Hotel, Hyatt Hotel, The Ritz Carlton Hotel ,Inter Continental Hotel dan lain-lain
a non-affiliate reservation network system	Jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat pada mata rantai hotel
arrival	Tanggal kedatangan tamu tiba (check-in) di hotel baik tamu reservasi maupun tamu walk-in
assets	Aktiva/Harta, data seluruh kekayaan perusahaan yang terdapat pada neraca perusahaan
audit	Pemeriksaan laporan keuangan atau pemeriksaan lainnya mengenai kebenaran bukti formil maupun bukti materil atas suatu transaksi yang bersangkutan
average occupancy	Rata-rata tingkat hunian kamar pada suatu periode tertentu, dengan cara membandingkan antara jumlah kamar yang terjual dibandingkan dengan jumlah kamar yang tersedia
average room rate	Rata-rata harga per kamar, dengan cara membandingkan antara pendapatan yang diperoleh dari kamar dengan jumlah kamar yang terjual
B	
behaviour	Setiap tindakan manusia yang dapat dilihat/tingkah laku, tindakan yang dilakukan berulang kali dan berpola
bell desk	Salah satu outlet/session pada kantor depan yang bertugas memberikan pelayanan barang/transportasi tamu

block (noun)	Sejumlah kamar yang dipesan terutama untuk grup khusus/tertentu
block (verb)	Proses menetapkan suatu kamar kepada seorang tamu
BOH	Back of the house: area suatu hotel yang sedikit atau tidak berhubungan langsung dengan tamu. contohnya: bagian dapur (kitchen), pemeliharaan& perawatan tehnik (engineering)
briefing	Proses memberikan pengarahan, instruksi dan informasi tentang sesuatu hal yang harus dilaksanakan oleh seseorang maupun kelompok
bed and breakfast plan	Penetapan harga kamar yang sudah termasuk makan pagi
blocking card/slip	Sebuah tanda yang ditempat pada rak kamar sebagai bukti bahwa kamar-kamar yang telah diberi tanda/kode sudah dipesan *(reservasi)* oleh tamu
blocking rooms	Mengalokasikan kamar-kamar pada rak kamar dengan suatu tanda/slip, bahwa kamar tersebut tidak dapat dijual kepada orang lain sampai pada batas waktu tertentu
booking/reservation	Reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu beberapa waktu sebelum kedatangannya, dengan cara, lewat telpon, faksimile, e-mail, ataupun datang langsung
BYO	Bring your own, istilah yang ada pada liquor, dimana konsumen dapat membawa minuman sendiri dari luar
C	
cancellation	Pembatalan yang dilakukan oleh pihak pemesan, bahwa mereka tidak jadi mempergunakan fasilitas hotel, hal tersebut dilakukan sebelum waktu check-in tiba, biasanya hal ini akan dikenakan biaya dengan jumlah tertentu
cancellation number	Nomer/kode pembatalan pemesanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada pihak pemesan
check out time	Batas waktu yang ditentukan oleh hotel agar tamu berangkat atau meninggalkan hotel, biasanya kebijakan waktu check-out antara hotel satu dengan yang lainnya berbeda. Akan tetapi umumnya antara 12.00 WIB sampai dengan jam 13.00 WIB
cash float	Sejumlah uang tunai yang tidak terlalu banyak yang diberikan kepada kasir baik di Bar, Restoran atau Outlet sebagai pengisi kas sesaat untuk keperluan

	pengeluaran yang relatif kecil dan mendadak misalnya: untuk uang kembalian
cash receipt	Nota atau tanda terima pembayaran tunai
cash received	Penerimaan kas/uang tunai yang diterima
cash sales	Penjualan yang dilakukan secara tunai
city ledger	Kumpulan rekening tamu/guest bill yang tidak menginap di hotel
cellar	Gudang tempat penyimpanan anggur
company rates	Harga kamar khusus yang diberikan kepada karyawan-karyawan perusahaan yang secara terus menerus mengirimkan karyawan/tamunya dan menggunakan hotel tersebut
check – in	Kedatangan tamu
check – out	Keberangkatan tamu
chef	Kepala juru masak/Kepala koki
cheques	Cek, adalah alat tertulis yang ditandatangani oleh nasabah bank, yang memerintahkan kepada bank untuk membayar sejumlah uang tertentu yang tertulis pada cek tersebut
cocktail	Minuman: campuran minuman beralkohol Makanan: campuran dari beberapa macam buah yang diberi air gula atau campuran dari beberapa makanan/hidangan hasil laut yang diberi saos
coffee shop	Kedai kopi
coffee table	Meja kecil yang ditempatkan dikamar dan dilengkapi dengan dua kursi dan digunakan untuk meletakkan makanan dan minuman
commercial rate	Harga special yang disetujui oleh perusahaan dan peralatan untuk tamu yang sering datang
commission earnings	Uang komisi
common	Hal yang bersifat umum menyangkut masalah kesehatan, keselamatan & penampilan
complimentary	Pemberian cuma – cuma sebagai hadiah
condiments	Penyedap makanan seperti garam, merica, sambal, kecap, saos tomat, makanan pendamping (contohnya: soto, bubur dll), bumbu penyerta untuk makan
conference	Sekelompok besar orang yang berkumpul untuk membicarakan sebuah permasalahan

confirmed reservation	Pemesanan kamar yang sudah dikonfirmasikan
connecting rooms	Kamar yang berdekatan satu dengan yang lain dengan sebuah pintu sebagai penghubungnya
continental breakfast	Sarapan pagi yang ringan, yang berisi jus atau buah, roti serta kopi
convention	Pertemuan besar dari sebuah asosiasi atau partai politik
corkage	Biaya yang dikenakan pada tamu apabila tamu membawa makanan dan minuman dari luar hotel
credit cards	Kartu kredit, yang biasa dipakai untuk melakukan transaksi dan pengambilan uang tunai ke bank tertentu sesuai dengan jenis kartunya dan perjanjian antara pemilik kartu dengan perusahaan yang mengeluarkannya
cross-culture	Lintas budaya (bertemunya dua kebudayaan atau lebih yang berbeda
cross-training	Pelatihan antar department atau antar bagian dalam satu departemen
currency	Uang logam atau kertas yang berlaku dinegara tersebut, foreign currency: mata uang asing
customer	Siapa saja yang memperoleh manfaat dari keahlian seseorang lainnya, seseorang yang berminat membeli produk/jasa
customer service	Pemberian pelayanan kepada pemakai jasa atau hasil produksi
cutlery	Alat makan seperti pisau, sendok dan garpu
D	
daily	Per-harian; daily report: laporan yang dibuat setiap hari; daily flight: penerbangan setiap hari; daily newspaper: koran yang terbit setiap hari
daily inventory	Inventarisasi harian yang dilaksanakan di seksi kamar (room section) atau linen room
daily transaction and report	Laporan transaksi harian
day use	Kamar dengan harga special untuk kurang dari 1 malam
DD card	Don't Disturb Card Kartu yang menandakan bahwa tamu tidak mau

	diganggu. Tanda ini digantungkan pada pegangan pintu bagian luar
deposit	Uang muka yang diberikan oleh tamu berkaitan dengan aktifitas yang akan dilaksanakan di Hotel tersebut
dessert	Hidangan penutup
destination	Daerah tujuan wisata/objek wisata yang memiliki daya tarik khusus
discoloration	Kelunturan oleh warna lain
display	Menampilkan, memperlihatkan produk yang dijual
double occupancy	Kamar yang dihuni oleh 2 orang
double lock	Cara mengunci kamar dua kali sehingga tidak dapat dibuka dengan menggunakan kunci kamar biasa dari luar
double room	Kamar yang biasa dihuni oleh 2 orang
draft	Catatan kasar sebelum surat dibuat
E	
express service	Pelayanan cepat dengan biaya tambahan
external assistance	Bantuan yang berasal dari luar
extras – add ons	Permintaan-permintaan khusus dengan harga khusus pula. Dalam rangka kepuasan pelanggan
F	
family rate	Harga kamar khusus untuk orang tua dan anak didalam satu kamar
financial report	Laporan keuangan yang meliputi neraca, laporan rugi laba serta laporan lainnya dari suatu perusahaan
FOC	Free of Charge/Gratis
functions	Kegiatan-kegiatan yang melibatkan atau mengundang banyak orang yang diselenggarakan di suatu tempat/ball room besar, seperti: pesta, seminar, dsb
glassware	Peralatan makan dan minum terbuat dari bahan gelas
grand master key	Kunci yang dapat digunakan untuk membuka seluruh kamar-kamar di hotel, yang umumnya dipegang oleh General Manager
groom	Merapikan penampilan; personal grooming: penampilan diri yang seusai dengan standar yang berlaku ditempat kerja

H	
hand caddy	Alat yang dipergunakan untuk membawa perlengkapan pembersih kamar mandi
handicap room	Kamar khusus untuk tamu cacat(disable room)
hospitality	Keramahtamahan
hospitality industry	Industri perhotelan dan restoran
housekeeping	Tata Graha
housekeeping department	Salah satu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya
housekeeping report	Laporan tata graha yang melaporkan tentang status kamar
hygiene	Ilmu yang mempelajari cara menghindari (mencegah) penyakit dengan cara memelihara kebersihan pribadi dan kebersihan lingkungan, keadaan yang bersih dan sehat Personal hygiene: kebersihan dan kesehatan diri (dengan selalu mandi, mencuci tangan dan rambut secara teratur, dan menjaga kebersihan)
internal customer	Pelanggan internal yang berada dalam suatu lingkungan organisasi/perusahaan, contoh: karyawan, stockholder, dsb
invoice	Tagihan-tagihan
J	
joining room	Kamar yang bersebelahan tanap adanya pintu diantara tersebut. Lain kaata kamar dapat bersebeleahan tanpa dibatasi pintu
journal	Buku harian yang mencatat setiap transaksi yang bersifat keuangan dalam suatu perusahaan
K	
king size bed	Tempat tidur kira-kira 78 inci sampai 80 inci
L	
laundry department	Bagian yang bertanggung jawab terhadap pencucian linen, pakaian tamu dan seragam
laundry list	Daftar isian yang dipergunakan untuk mencatat jenis dan jumlah cucian tamu.

linen	Taplak meja dan serbet makan yang terbuat dari kain (kain lena), kain – kain rumah tangga, contoh: sprei, taplak meja
linen attendant	Petugas yang menangani pencucian linen kotor dan menyiapkan linen bersih dari atau ke binatu.
linen control sheet	Formulir untuk mengontrol peredaran linen
lost and found	Pelayanan untuk masalah kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu, baik di kamar maupun di area hotel
luggage rack	Rak untuk menyimpan tas milik tamu di kamar
M	
market place trend	Suatu kondisi pasar tertentu yang menjadi sangat potensial untuk diikuti mengingat konsumen sangat menyukainya. Sehingga para produsen pun harus jeli untuk mengembangkan strategi khusus meraih minat konsumen
market trend	Kecenderungan pasar
master key	Kunci yang dapat membuka seluruh kamar tamu. Kunci ini dipegang oleh Floor Supervisor
menu	Daftar makanan dan minuman yang telah ditetapkan dan dijual kepada tamu
menu degustation	Daftar makanan & minuman dalam porsi kecil yang telah ditentukan dan disiapkan untuk contoh atau percobaan
mise-en-place	Persiapan yang harus dilakukan sebelum pelayanan di restoran atau proses memasak di dapur
N	
nachos	Keripik jagung yang disajikan dengan kacang merah digiling, tomat potongan kecil, keju parut dan diatasnya diberi krim asam kental dan alpukat. Makanan ini khas dari Mexico
no show guest	Tamu yang sudah melakukan pemasanan kamar reservasi tapi tidak datang pada waktu yang telah ditentukan
O	
occupancy	Tingkat hunian
on the job/workplace	Di tempat kerja, pelaksanaan kerja yang diawasi langsung

P	
pantry	Tempat/ruangan untuk menyimpan alat-alat tembikar atau ruangan mempersiapkan hidangan pembuka atau hidangan dingin, dapur kecil yang multifungsi setiap hari
pass key	Kunci kamar yang digunakan oleh Room Attendant untuk membuka kamar-kamar yang akan dibersihkan
petty cash	Sejumlah uang tunai yang disediakan untuk membayar pengeluaran yang jumlahnya relatif kecil
porter	Petugas pembawa barang
pre payments	Pembayaran dimuka atas barang atau jasa yang akan diterima
presentation sales	Ketrampilan menyampaikan informasi suatu produk kepadapelanggan dengan tujuan menstimulasi minat mereka terhadap produk tersebut
profit & loss	Uraian pendapatan dan pengeluaran produksi
profit and loss statement	Laporan laba rugi yang dibuat oleh perusahaan pada periode tertentu
Q	
quality assurance	Semua jenis pekerjaan (tahapan kerja) harus terencana dan sistematik yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk yang dihasilkan akan memenuhi persyaratan kualitas tertentu
queen bed	Tempat tidur kira-kira 60 inci sampai 80 inci
R	
register	Mendaftar secara resmi dengan mengisi formulir; cash register: mesin dengan kotak uang kas yang memperlihatkan transaksi penjualan
reimburse	Mengganti pengeluaran kepada seseorang yang telah membayarkan terlebih dahulu
resort	Tempat berlibur; resort hotel: hotel yang terletak di daerah tempat orang berlibur
revenue	Pendapatan/perolehan yang dihasilkan dari penjualan produk atau jasa
room rack	Rak status kamar yang berfungsi untuk melihat status kamar setiap saat
room attendant	Petugas yang bertanggung jawab membersihkan kamar

room service	Bagian yang melayani pemesanan makanan dan minuman dikamar
room suplies	Perlengkapan untuk tamu yang disediakan dalam kamar, seperti: tempat tidur, sofa, dll
room rack slip	Slip status kamar, yang berfungsi untuk mencatat data tamu yang menempati suatu kamar, rak ini disimpan pada room rack
RSVP	Respondes S'il Vous Plai (tolong dibalas / jawab). suatu kode keprotokoleran yang ditujukan bagi tamu-tamu istimewa yang diundang dalam suatu acara, dimana mereka harus memberikan konfirmasi tentang kedatangannya
S	
safe deposit box	Tempat menyimpan uang dan barang berharga lainnya (safety deposit)
skipper	Tamu yang menginap di hotel dengan alasan atau tanpa alasan tertentu mencoba menghindar untuk membayar biaya penginapan dan lain-lain selama menginap
sales call	Proses menjajaki pelanggan potensial yang dapat dijadikan target dalam melakukan sales untuk periode tertentu
stay over	Tamu yang memperpanjang masa tinggalnya di hotel
sell merchandise	Penjualan seperangkat barang/produk yang dikemas sedemikian rupa sebagai perusahaan, dapat pula bertujuan sebagai promosi
service charge	Sejumlah uang yang ditambahkan sebagi pembayaran atas jasa / pekerjaan yang diberikan
set menu	Daftar makanan & minuman dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dalam satu harga dan tidak ada pilihan
sewing kit	Alat-alat untuk menjahit, yang terdiri dari benang, jarum tangan, kancing, jarum pentul dan peniti
single room	Kamar yang dihuni oleh satu orang
single bed	Tempat tidur berukuran kira-kira 36 inci sampai 75 inci
skipper	Tamu yang meninggalkan hotel tanpa membayar seluruh tagihannya
sleep out	Tamu yang tidak tidur di hotel meski kamar sudah dibayar

stationery folder	Map untuk menempatkan alat tulis menulis dan informasi yang disediakan untuk tamu dikamar
suite	Kamar yang terdiri dari kamar tidurt dan kamat tamu yang terpisah
surcharge	Bayaran tambahan
T	
table d'hote	Daftar makanan & minuman dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup, yang terdiri dari 2 s/d 3 pilihan hidangan untuk tiap jenisnya dengan 1 harga
table-linen	Taplak meja yang terbuat dari bahan kain
table-napkin	Serbet makan yang terbuat dari bahan kain yang dipakai oleh tamu di restoran
today arrival list	Daftar tamu tamu yang datang/check in di hotel pada hari ini
today departure list	Daftar tamu yang berangkat/check out pada hari ini
travel agent	Perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan wisata dalam negeri maupun luar negeri
traveller cheque	Sebuah kertas berharga yang menunjukan sejumlah uang untuk orang-orang yang suka berpergian jauh agar mudah dibawa dan mudah membayar dalam jumlah besar
under stay	Tamu yang mempersingkat masa tinggalnya dari waktu yang telah ditentukan
up grade	Diberikannya kamar yang lebih baik dengan membayar harga kamar tipe yang lebih rendah
voucher	Sebuah surat yang dikeluarkan oleh pihak biro perjalanan/perusahaan penerbangan yang mempunyai nilai tertentu yang dapat dipakai untuk menginap di hotel
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa pemesanan kamar sebelumnya
trade show	Penyelenggaraan pameran perdagangan skala besar yang terdiri dari berbagai perusahaan yang bermaksud meluncurkan maupun menjual produk yang dihasilkan
travellers cheques	Kertas berharga pengganti uang
trend marketing	Kondisi/situasi pasar yang menyebabkan perencanaan pembuatan strategi marketing khusus

turn down service	Pelayanan yang dilakukan oleh Room Attendant untuk membuka tempat tidur dan merapikan kamar yang disewa oleh tamu. Aktivitas ini dilakukan pada sore hari
twin bedroom	Kamar tidur dengan 2 tempat tidur
twin bed	Tempat tidur kira-kira 39 inci samapi 75 inci
U	
updating	Penyesuaian terhadap data yang telah dicatat sebelumnya sampai dengan waktu tertentu
valet butler	Petugas yang memberikan pelayanan khusus kepada tamu
valet laundry	Petugas binatu yang mengambil maupun mengantar cucian tamu dari / ke kamar
valet parking	Petugas yang membawa, memasukkan kendaraan
vouchers	Kertas berharga bukan pengganti uang, biasanya untuk mendapatkan barang
W	
waiter	Orang yang menyajikan makaan / minuman dirumah makan / pramusaji
waiting list	Daftar tunggu untuk memperoleh atau mengerjakan sesuatu
waiting lounge	Tempat tunggu
wake up call	Dering telephone dari switchboard untuk membangunkan tamu
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa memesan terlebih dahulu
whirlpool	Bak air dimana airnya bergerak dengan cepat dan berputar
yield	Jumlah revenue dibagi dengan jumlah kamar yang tersedia

BAB I
PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu mata rantai dalam jaringan industri pariwisata. Industri perhotelan dan beberapa bidang usaha terkait lainnya seperti agen perjalanan, restauran, transportasi, dan sebagainya sering juga dimasukkan dalam kelompok luas *hospitality industry.* Ciri yang sama yang melekat pada semua bidang usaha dalam kelompok *hospitality industry* ini adalah adanya unsur jasa/pelayanan yang melekat dan tidak dapat dipisahkan dari produk yang dijualnya.

Indonesia kini telah menjadi satu negara di Asia Pasifik yang disukai sebagai tujuan wisata. Sektor pariwisata Indonesia disebut-sebut berkontribusi sebesar 5 persen terhadap PDB nasional dan memberikan lapangan pekerjaan bagi lebih dari 8 juta orang di tahun 2012. Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit (Tempo.com).

Potensi pariwisata Indonesia sangat besar dan belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Indonesia memiliki kekayaan alam dan budaya yang beragam yang merupakan modal yang sangat penting bagi pengembangan sektor pariwisata.

Fungsi utama usaha perhotelan ialah untuk memberikan pelayanan kepada tamu berupa tempat tinggal, atau tempat menginap yang bersifat sementara. Wisatawan nusantara (wisnus) dan wisatawan mancanegara (wisman) memerlukan layanan akomodasi penginapan (hotel), konsumsi, transportasi, industri kreatif dan industri penunjang lain yang terkait maka usaha perhotelan dan mata rantai usaha lainnya akan semakin berkembang sejalan dengan pertumbuhan sektor pariwisata.

Dalam rangka mengantisipasi pesatnya pertumbuhan sektor pariwisata ini, khususnya yang menyangkut akomodasi perhotelan, diperlukan tenaga-tenaga kerja yang kompeten dan professional. Mata ajar “Industri Perhotelan” merupakan salah satu mata ajar guna membangun kompetensi inti tenaga kerja di bidang perhotelan.

A. Deskripsi

Bahan ajar untuk mata pelajaran Industri Perhotelan dalam lingkup Dasar Kompetensi Kejuruan (DKK) akan dijelaskan lebih lanjut berkaitan dengan lingkup industri perhotelan, sejarah perhotelan, karakteristik industri perhotelan, klasifikasi dan status hotel, struktur organisasi hotel, tugas dan fungsi bagian di hotel, hubungan kerja antar bagian di hotel, persyaratan kerja dan kompetensi bidang perhotelan, serta budaya kerja di bidang perhotelan.

B. Prasyarat

Bahan ajar /buku ini, diperuntukkan bagi siapa saja yang ingin mendalami dan memahami tentang **Industri Perhotelan.** Sebagaimana telah dijelaskan di atas, Standar Kompetensi ini merupakan kompetensi yang banyak dibutuhkan pada industri hospitality. Buku ini dapat dipelajarai oleh seseorang dengan latar belakang tata usaha perjalanan wisata (UPW), tata boga dan akomodasi perhotelan. Unit kompetensi ini bisa dikaitkan dengan beberapa kompetensi lain seperti *Front Office*, Reservasi, Tour Guide, F&B Service, Laundry, Finance, dan sebagainya. Sistem penilaian dapat dilaksanakan di area ruang praktik maupun di ruang teori, atau dapat juga dilaksanakan di industry, di tempat siswa praktik.

C. Petunjuk Penggunaan

Langkah-langkah yang harus dilakukan peserta didik sebelum, selama proses dan setelah selesai mempelajari buku ini adalah:

1. Baca buku dengan seksama, yang dibagi dalam beberapa bagian meliputi penguasaan pengetahuan dan keterampilan maupun sikap yang mendasari penguasaan kompetensi ini sampai anda merasa yakin telah menguasai kemampuan dalam unit ini.
2. Diskusikan dengan teman sejawat/instruktur/pelatih anda bagaimana cara anda untuk menguasai materi ini!
3. Jika anda latihan diluar jam tatap muka atau di luar jam kerja (Jika anda sedang Praktik Kerja di Industri) dapat menggunakan buku ini sebagai panduan belajar bersama dengan materi yang telah disampaikan di kelas.
4. Ikuti semua instruksi yang terdapat dalam lembar informasi untuk melakukan aktivitas dan isilah lembar kerja yang telah disediakan dan lengkapi latihan pada setiap sesi/kegiatan belajar.
5. Pelatih anda bisa saja seorang supervisor, guru atau manager anda. Dia akan membantu dan menunjukkan kepada anda cara yang benar untuk melakukan sesuatu. Minta bantuannya bila anda memerlukannya.
6. Pelatih anda akan memberitahukan hal-hal yang penting yang anda perlukan pada saat anda melengkapi lembar latihan, dan sangat penting untuk diperhatikan dan catat point-poinnya.
7. Anda akan diberikan kesempatan untuk bertanya dan melakukan latihan. Pastikan anda latihan untuk ketrampilan baru ini sesering mungkin. Dengan jalan ini anda akan dapat meningkatkan kecepatan anda berpikir tingkat tinggi dan menambah rasa percaya diri anda.
8. Bicarakan dan komunikasikan melalui presentasi pengalaman-pengalaman kerja yang sudah anda lakukan dan tanyakan langkah-langkah lebih lanjut.
9. Kerjakan soal-soal latihan dan evaluasi mandiri pada setiap akhir sesi untuk mengecek pemahaman anda.

10. Bila anda telah siap, tanyakan pada pelatih anda kapan anda bisa memperlihatkan kemampuan sesuai dengan buku pegangan siswa/ peserta.
11. Bila anda sedang magang tanyakan penilaian tertulis sebagai umpan balik atas kemajuan yang telah anda capai setelah melakukan beberapa latihan. Pelatih anda akan memberikan tanggapan berupa laporan berikut penjelasan-penjelasan. Bila anda telah berhasil melengkapi setiap kriteria kinerja, mintalah pelatih anda untuk memberikan penilaian dan anda telah siap untuk dinilai.
12. Bila anda telah menyelesaikan buku ini dan merasa yakin telah memahami dan melakukan cukup latihan, pelatih/ guru anda akan mengatur pertemuan kapan anda dapat dinilai oleh penilai .



- Rencanakan waktu belajar anda
- Atur latihan-latihan dan aktivitas belajar anda
- Periksa kemajuan anda *(Check your Progress)*
- Atur waktu untuk melakukan Penilaian sendiri *(Self Assessment)*

Dimana menemukan Sumber dan Informasi ?

Sumber Informasi dapat anda temukan pada :

1. Jurnal dan Majalah Industri Pariwisata (*Hospitality industry)*
2. Web site dan /Internet sites
3. Buku-buku yang relevan
4. CD ROMs (eg. *Welcome to Hospitality*)
5. *Personal experience*
6. *People who are currently employed in the hospitality industry*
7. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif , PHRI, ASTA, IFBEC
8. Koran/*Newspapers*
9. *Industry bodies and their publications. Industry bodies may include but should not be limited to:*
10. Kementerian Ketenagakerjaan dan Transmigrasi (Menakertran)

D. Tujuan Akhir

Setelah anda menyelesaikan pembelajaran pada buku ini anda diharapkan mampu :

1. Mendeskripsikan tentang industri perhotelan
2. Menjelaskan sejarah perhotelan
3. Mendiskripsikan karakteristik industri perhotelan
4. Mengidentifikasi klasifikasi hotel
5. Mendiskripsikan status hotel berdasarkan kepemilikan
6. Mendeskripsikan bagan struktur hotel
7. Mendeskripsikan tugas utama bagian di hotel
8. Mendeskripsikan hubungan kerja antar bagian di hotel
9. Mendeskripsikan persyaratan pekerja bidang perhotelan

E. Kompetensi Inti dan Kompetensi Dasar

Kompetensi Inti dan Kompetensi Dasar Industri Perhotelan
Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)/Madrasah Aliyah Kejuruan (SMAK) KELAS X

KOMPETENSI INTI	KOMPETENSI DASAR
KI 1) Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya	1.1. Menghayati karunia Tuhan Yang Maha Esa, melalui pengembangan berbagai materi tentang industri perhotelan sebagai pengamalan agama yang dianutnya
KI 2) Menghayati dan mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggung-jawab, peduli(gotong royong, kerjasama, toleran, damai), santun, responsif dan pro aktif dan menunjukkan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia	2.1. Menunjukkan perilaku ilmiah (jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli, santun, ramah lingkungan, gotong royong) dalam melaksanakan pembelajaran sebagai bagian dari sikap ilmiah 2.2. Menghargai kerja individu dan kelompok dalam pembelajaran sehari-hari sebagai wujud implementasi sikap kerja

KI 3) Memahami, menerapkan dan menganalisis pengetahuan faktual, konseptual dan prosedural berdasarkan rasa ingin tahunya tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya dan humaniora dalam wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan dan peradaban terkait penyebab fenoma dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah	3.1. Mendeskripsikan tentang industri perhotelan 3.2. Menjelaskan sejarah perhotelan 3.3. Mendiskripsikan karakteristik industri perhotelan 3.4. Mengidentifikasi klasifikasi hotel 3.5. Mendiskripsikan status hotel berdasarkan kepemilikan 3.6. Mendeskripsikan bagan struktur hotel 3.7. Mendeskripsikan tugas utama bagian di hotel 3.8. Mendeskripsikan hubungan kerja antar bagian di hotel 3.9. Mendeskripsikan persyaratan pekerja bidang perhotelan
KI 4) Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung	4.1. Menemukan informasi tentang industri perhotelan 4.2. Mengumpulkan, mengkaji dan menyajikan peristiwa–peristiwa sejarah perhotelan 4.3. Menggali dan mengekplorasi karakteristik bisnis perhotelan yang dihubungkan dengan usaha perjalanan wisata 4.4. Mengenali klasifikasi hotel 4.5. Menemukan status hotel berdasarkan kepemilikian 4.6. Membuat struktur organisasi hotel 4.7. Memberi contoh tugas utama bagian-bagian di hotel 4.8. Memberi contoh hubungan kerja antar bagian di hotel 4.9. Memberi contoh persyaratan pekerja bidang perhotelan

F. Cek Kemampuan Awal

Untuk mengetahui kemampuan awal yang anda miliki berkaitan dengan mata pelajaran Industri Perhotelan dan berkaitan dengan kompetensi dasar di bawah ini berilah tanda Check (✓) pada kolom yang telah disediakan sesuai kemampuan awal sebelum anda mempelajari buku ini !

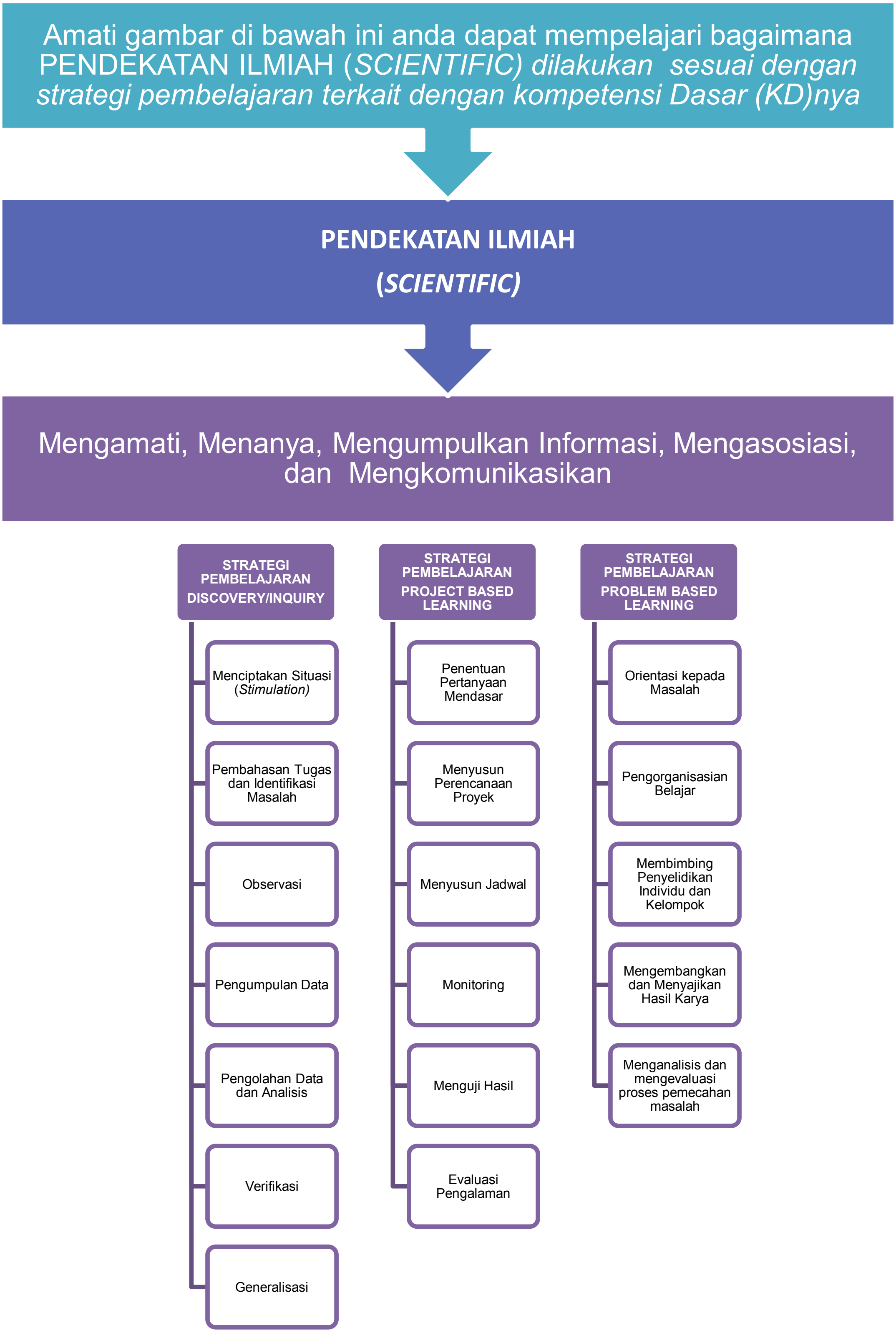
NO	KOMPETENSI DASAR (KD)		Kemampuan Awal	
			Sudah	Belum
K.1	1.1.	Menghayati karunia Tuhan Yang Maha Esa, melalui pengembangan berbagai materi tentang industri perhotelan sebagai pengamalan agama yang dianutnya		
K.2	2.1.	Menunjukkan perilaku ilmiah (jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli, santun, ramah lingkungan, gotong royong) dalam melaksanakan pembelajaran sebagai bagian dari sikap ilmiah		
	2.2.	Menghargai kerja individu dan kelompok dalam pembelajaran sehari-hari sebagai wujud implementasi sikap kerja		
K.3	3.1.	Mendeskripsikan tentang industri perhotelan		
	3.2.	Menjelaskan sejarah perhotelan		
	3.3.	Mendiskripsikan karakteristik industri perhotelan		
	3.4.	Mengidentifikasi klasifikasi hotel		
	3.5.	Mendiskripsikan status hotel berdasarkan kepemilikan		
	3.6.	Mendeskripsikan bagan struktur hotel		
	3.7.	Mendeskripsikan tugas utama bagian di hotel		
	3.8.	Mendeskripsikan hubungan kerja antar bagian di hotel		
	3.9.	Mendeskripsikan persyaratan pekerja bidang perhotelan		
K.4	4.1.	Menemukan informasi tentang industri perhotelan		
	4.2.	Mengumpulkan, mengkaji dan menyajikan peristiwa–peristiwa sejarah perhotelan		

	4.3. Menggali dan mengekplorasi karakteristik bisnis perhotelan yang dihubungkan dengan usaha perjalanan wisata		
	4.4. Mengenali klasifikasi hotel		
	4.5. Menemukan status hotel berdasarkan kepemilikian		
	4.6. Membuat struktur organisasi hotel		
	4.7. Memberi contoh tugas utama bagian-bagian di hotel		
	4.8. Memberi contoh hubungan kerja antar bagian di hotel		
	4.9. Memberi contoh persyaratan pekerja bidang perhotelan		



Jika anda memberi tanda (✓) pada kolom “sudah” anda bisa langsung melanjutkan ke KD berikut dan dapat mengerjakan lembar Tugas dan Evaluasi!

Jika memberi tanda (✓)pada kolom ”belum”, anda dipersilahkan mempelajari Bahan Pembelajaran seluk-beluk tentang Industri Perhotelan untuk meningkatkan kompetensi anda pada bidang *Hospitality Industry*!


Amati gambar di bawah ini anda dapat mempelajari bagaimana PENDEKATAN ILMIAH (SCIENTIFIC) dilakukan sesuai dengan strategi pembelajaran terkait dengan kompetensi Dasar (KD)nya
PENDEKATAN ILMIAH
(SCIENTIFIC)
Mengamati, Menanya, Mengumpulkan Informasi, Mengasosiasi, dan Mengkomunikasikan
STRATEGI PEMBELAJARAN DISCOVERY/INQUIRY
Menciptakan Situasi (Stimulation)
Pembahasan Tugas dan Identifikasi Masalah
Observasi
Pengumpulan Data
Pengolahan Data dan Analisis
Verifikasi
Generalisasi
STRATEGI PEMBELAJARAN PROJECT BASED LEARNING
Penentuan Pertanyaan Mendasar
Menyusun Perencanaan Proyek
Menyusun Jadwal
Monitoring
Menguji Hasil
Evaluasi Pengalaman
STRATEGI PEMBELAJARAN PROBLEM BASED LEARNING
Orientasi kepada Masalah
Pengorganisasian Belajar
Membimbing Penyelidikan Individu dan Kelompok
Mengembangkan dan Menyajikan Hasil Karya
Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah

BAB II
PEMBELAJARAN



- Tujuan Pembelajaran
- Uraian Materi
- Rangkuman
- Aktivitas dan Tugas
- Tes Formatif
- Kunci Jawaban Tes Formatif
- Lembar Kerja Peserta Didik

A. Kegiatan Belajar

1. Kegiatan Belajar 1: Mengenal Industri Perhotelan

Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari materi ini, para siswa diharapkan mampu:

1) Menjelaskan pengertian dari usaha hotel,
2) Memahami bahwa hotel adalah bagian dari *hospitality industry*,
3) Mendeskripsikan ruang lingkup usaha perhotelan,
4) Mengenali karakteristik dari usaha perhotelan,
5) Menyadari bahwa bisnis hotel berperan bukan saja sebagai tempat menginap namun sudah menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi, lapangan kerja, seni-budaya, dan kelestarian alam,
6) Menanamkan kesadaran bahwa bekerja di hotel merupakan pengejahwantaan kehidupan berdasarkan hakikat manusia seutuhnya,
7) Menghayati bahwa kerja hotel adalah perwujudan dari ibadah.

Uraian Materi

1) Pengertian Hotel

Suwithi, dkk (2008) mengutip definisi hotel dari beberapa sumber sebagai berikut:

a. Menurut kamus Oxford, The advance learner's Dictionary adalah: "*Building where meals and rooms are provided for travelers.*" Yang dapat diartikan sebagai bangunan (fisik) yang menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman bagi tamu.

b. Menurut SK Menparpostel no.KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan pengelolaan hotel menyebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

c. Menurut the American Hotel and Motel Association (AHMA) sebagaimana dikutif oleh Steadmon dan Kasavana: *A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services: food and beverage service, room attendant service, uniformed service, Laundering of linens and use of furniture and fixtures*. Yang dapat diartikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara

komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanaan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah:

a. Menggunakan bangunan fisik,
b. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya,
c. Diperuntukkan bagi umum,
d. Dikelola secara profesional dan komersial.



Sumber:
http://q-ec.bstatic.com/images/hotel/840x460/804/8047981.jpg



Sumber : http://q-ec.bstatic.com/images/hotel/max500/250/25085586.jpg

Redtop Hotel Jakarta

Gambar 2. 1 Beberapa Contoh Bangunan Hotel

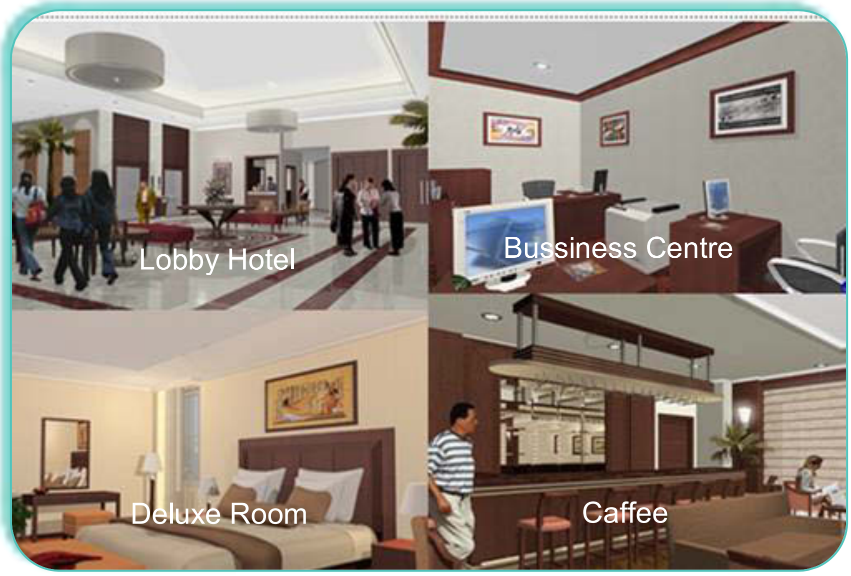
2) Hotel sebagai suatu *Hospitality Industry*

Hotel termasuk salah satu bidang usaha yang masuk dalam kelompok: "*hospitality industry*". Hospitality industry adalah suatu katagori luas tentang bidang-bidang yang masuk ke dalam industri jasa termasuk antara lain hotel, atau jasa penyewaan kamar (*lodging*), restauran, perencanaan suatu perayaan (*even planning*), kapal pesiar, jasa penerbangan, taman hiburan, rumah sakit, jasa transportasi, dan sebagainya. (http://en.wikipedia.org/).

Ciri yang sama dari semua bidang usaha dalam kelompok industri jasa ini adalah adanya unsur pelayanan (jasa) yang melekat dan tidak dapat dipisahkan dari produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Bahkan unsur pelayanan ini seringkali justru menjadi penentu utama yang mempengaruhi kelangsungan usaha bidang jasa tersebut.

Tujuan bisnis dalam *hospitality industry* adalah menciptakan keuntungan melalui penciptaan dan pemeliharaan kepuasan pelanggan (Kotler, Bowen & Makens, 2006). Pelanggan akan bertahan dan tertarik jika kebutuhan mereka terpenuhi bukan saja atas kebutuhan secara fisik, tetapi juga secara non fisik, antara lain yang menyangkut aspek pelayanan tersebut.

Dewasa ini semakin disadari bahwa aspek pelayanan semakin memegang peranan penting dalam setiap kegiatan usaha, bukan saja pada kelompok *hospitality industry*, tetapi juga pada bidang-bidang usaha yang secara tradisional memasarkan produk-produk yang berwujud fisik. Ada kecenderungan bahwa bidang-bidang usaha yang secara tradisional hanya menawarkan produk yang bersifat fisik saat ini, juga mulai mengemas produk-produknya dengan menambahkan elemen pelayanan secara terpadu untuk semakin memikat dan menarik para pelanggannya. Contohnya adalah perusahaan-perusahaan yang produknya berupa barang fisik seperti: barang-barang elektronik, arloji, mobil, dan sebagainya, meramu strategi pemasarannya dengan memberikan suatu pelayanan tambahan seperti jaminan/garansi uang kembali jika dalam periode tertentu produknya tidak memuaskan pelanggannya.



Gambar 2. 2 Beberapa Contoh Pelayanan di Hotel



Gambar 2. 3 Contoh Produk Pelayanan Pada Bisnis Kelompok *Non Hospitality Industry*

3) Peran Hotel dalam Perekonomian Global

Usaha perhotelan, sebagai salah satu elemen dalam kelompok *hospitality industry,* berkaitan sangat erat dengan tingkat kemajuan ekonomi, khususnya sektor pariwisata. Saat ini, sektor pariwisata dengan mata rantai unsur-unsur penunjang terkait lainnya seperti usaha perjalanan (*travel indutry*), transportasi, perhotelan, restauran, objek-objek wisata, seni budaya, dan sebagainya telah menjadi kelompok industri terbesar di dunia dan yang bersifat global.

Artinya ruang lingkup aktivitas bisnis sektor pariwisata, termasuk sub sektor perhotelan di dalamnya, telah melewati batas-batas wilayah politik suatu negara.

Dilihat dari sektor ekonomi, industri pariwisata ini telah menyumbang milyaran dolar bagi perekonomian dunia (Kotler, Bowen, Makens, 2006). Data yang dikeluarkan PBB (Kompas.com, 2012) mengungkapkan bahwa Perancis menerima kunjungan wisatawan asing terbanyak pada tahun 2011. Empat Negara lainnya yang menduduki peringkat di bawahnya secara berturut-turut adalah Amerika Serikat di peringkat kedua, disusul China di peringkat ketiga, Spanyol di peringkat keempat dan Italia di peringkat kelima.

Tabel 2. 1 10 Besar Peringkat Kunjungan Wisatawan Dunia Tahun 2011

Peringkat	Negara	Jutaan Wisatawan
1	Perancis	79,5
2	Amerika Serikat	62,3
3	China	57,6
4	Spanyol	56,7
5	Italia	46,1
6	Turki	29,3
7	Inggris	29,2
8	Jerman	28,4
9	Malaysia	24,7
10	Meksiko	23,4

Sumber: Kompas.com (2012).

Perancis sebagai Negara yang menduduki peringkat pertama dari jumlah kunjungan wisatawan asing, pada tahun 2011 telah dikunjungi oleh sekitar 79,5 juta pengunjung- suatu jumlah yang telah melebihi jumlah penduduk Negara tersebut yang berjumlah 66 juta penduduk.

Tabel 2. 2

Negara Dengan Pendapatan Terbesar dari Wisatawan Asing (Milyar Dollar AS): Tahun 2011

Peringkat	Negara	US$
1	Amerika Serikat	116.3
2	Spanyol	59.9
3	Perancis	53.8
4	China	48.5
5	Italia	43
6	Jerman	38.8
7	Inggris	35.9
8	Australia	31.4
9	Makau	XX
10	Hongkong	27.7

Sumber: Kompas.com (2012).

Namun jika dilihat dari jumlah pendapatan yang diterima dari kunjungan wisatawan asing, ternyata Amerika Serikat menduduki peringkat pertama dengan jumlah pendapatan sekitar US$ 116.3 milyard, disusul Spanyol di peringkat kedua dengan pendapatan US$ 59.9, sedangkan Perancis berada di peringkat ketiga, dengan pendapatan US$ 53.8, China di peringkat keempat dengan pendapatan US$ 48.5 dan Italia di peringkat kelima dengan pendapatan US$ 43.

Bagi Indonesia, sektor pariwisata juga telah menyumbang devisa cukup signifikan, juga telah menjadi penggerak pertumbuhan ekonomi nasional yang sangat penting. Meskipun sektor pariwisata ini telah menjadi tulang punggung pertumbuhan ekonomi nasional yang penting, namun jika dibandingkan dengan pertumbuhan sektor pariwisata di negara-negara ASEAN, pertumbuhan sektor pariwisata Indonesia masih berada di bawah peringkat beberapa negara ASEAN lainnya.

Di kawasan ASEAN, Indonesia pada tahun 2012 masih menduduki peringkat kelima, di bawah Singapura, Malaysia, Thailand, dan Brunai Darusalam, sebagai negara dengan daya saing sektor pariwisata dan perjalanan wisata.(http://vivanews.com). Di tingkat internasional daya saing pariwisata Indonesia masih berada di posisi 74, masih jauh di bawah tiga Negara ASEAN, lainnya, yaitu Singapura,

Malaysia dan Thailand. Bandingkan dengan Singapura yang berada di posisi ke-10, Malaysia di posisi ke-35 dan Thailand di posisi ke 41.

Meskipun daya saing pariwisata Indonesia masih rendah, namun prospek pengembangan sektor pariwisata ini cukup menjanjikan. Indonesia kini telah menjadi salah satu negara tujuan wisata favorit di Asia Pasifik (http://www.tempo.co).

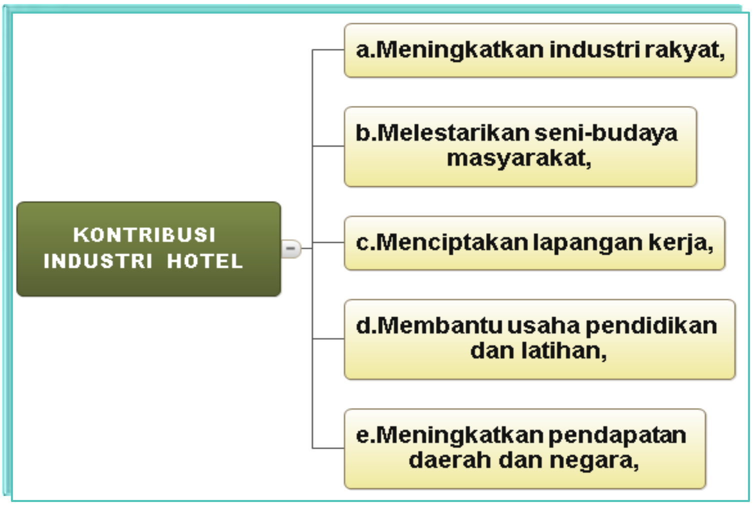
4) Fungsi dan Peranan Hotel dalam Perekonomian Nasional

Fungsi utama dan fungsi tradisional dari suatu hotel adalah sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan menginap, makan dan minum, mandi, istirahat, dan sebagainya bagi para tamu selama mereka berada jauh dari tempat tinggal asalnya (http://anditriplea.blogspot.com/2011).

Namun dengan perkembangan dan kemajuan hotel sekarang ini, fungsi hotel bukan lagi hanya sekedar sebagai tempat menginap atau istirahat bagi para tamu, tetapi juga telah mempunyai banyak fungsi, antara lain sebagai tujuan pertemuan pejabat-pejabat penting antar Negara, tempat konferensi, seminar, lokakarya, musyawarah nasional, ajang pameran dan promosi bisnis, ajang festival seni dan budaya dan kegiatan lain semacam itu yang tentunya memerlukan berbagai sarana dan prasarana yang semakin lengkap.

Dapat dikatakan bahwa peranan hotel dewasa ini, adalah sebagai salah satu mata rantai yang menggerakkan pertumbuhan dan pengembangan sektor pariwisata, bisnis, lapangan kerja, serta pengembangan dan pelestari seni dan budaya masyarakat dalam arti yang luas. Dengan kata lain, bisnis pariwisata adalah sektor yang memberikan *multiplier effect* terhadap industri lain (makanan, akomodasi, transportasi, hiburan, pameran) sehingga investasi yang dikembangkan harus ditempatkan pada pemain-pemain pariwisata yang memang memiliki kompetensi untuk bersinergi dengan komponen pariwisata lainnya. (http://www.investor.co.id)

Beberapa contoh nyata kontribusi usaha hotel bagi penggerak pembangunan nasional antara lain dapat dilihat pada Gambar 2.4.



Gambar 2. 4 Kontribusi Industri Hotel

Sektor pariwisata Indonesia akan diproyeksikan menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi nasional pada masa-masa mendatang. Sebagaimana dikatakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) dalam rencana strategis (renstra), sektor pariwisata dan ekonomi kreatif ditargetkan memperoleh penerimaan devisa dari wisatawan mancanegara (wisman) sebesar US$10,35 miliar pada tahun 2013, meningkat 14,11 persen dibandingkan estimasi tahun 2012 yang hanya berkisar US$9,07 miliar. Dari penerimaan tersebut, diharapkan juga jumlah kunjungan wisman menjadi 9 juta wisman, meningkat dibandingkan tahun 2012 yang berkisar 8 juta wisman. Sementara itu, wisatawan nusantara (wisnus) diharapkan dapat menyumbang pendapatan hingga US$18,5 miliar dan perkiraan kunjungan jumlah wisnus juga diperkirakan meningkat dari 245 juta kunjungan menjadi 250 juta kunjungan. http://travelling.bisnis.com

Pertumbuhan sektor pariwiata dan ekonomi kreatif Indonesia diproyeksikan sekitar 11 persen, melebihi pertumbuhan ekonomi nasional yang diproyeksikan sekitar 6,5 persen dan bahkan jauh melebihi pertumbuhan pariwisata dunia yang hanya berkisar 4,5 persen. Saat ini sektor pariwisata ada di peringkat 5 setelah minyak dan gas bumi, minyak kelapa sawit, batubara, dan karet olahan dalam menyumbang devisa Negara (http://travel.kompas.com)

5) Karakteristik Hotel

Industri hotel memiliki karakteristik yang unik yang membedakan dengan bidang-bidang usaha, atau industri lainnya. Perbedaan antara hotel dengan bidang-bidang usaha, atau industri lainnya adalah:

a. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.

b. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.

c. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.

d. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.

e. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

Dilihat dari produk yang ditawarkan, produk hotel memiliki empat karakteristik utama, (Suwithi, 2008) yaitu:

a. Produk nyata (*tangible goods*) seperti penjualan kamar, makanan, minuman, kolam renang, dan sebagainya,

b. Produk tidak nyata *(intangible goods)* seperti keramah-tamahan, kenyamanan, keindahan, keamanan, dan sebagainya,

c. Produk segar tidak tahan lama (*perishable goods*) seperti: bahan makanan dan sayuran segar, daging ikan, dan sebagainya,



Gambar 2. 5 Produk Segar Tidak Tahan Lama

d. Produk tahan lama (*non perishable goods*), seperti: minuman keras, soft drink, perlengkapan tamu, dan sebagainya.



Gambar 2. 6 Contoh Karakteristik Produk Hotel

6) Ruang Lingkup Usaha Perhotelan

Fungsi hotel sebenarnya merupakan tempat tinggal sementara bagi para pelaku bisnis, wisatawan, olah ragawan, pemimpin-pemimpin negara, pejabat birokrasi pemerintahan dan masyarakat umum lainnya. Jadi tamu hotel datang dari beraneka ragam latar belakang profesi, kehidupan, dan budaya. Lokasi hotel biasanya dipilih di lingkungan daerah yang merupakan pusat-pusat bisnis, obyek-obyek wisata alam, wisata agro, pusat-pusat budaya/adat istiadat masyarakat, pusat pemerintahan, keagamaan, dan sebagainya.

Hotel menjadi penggerak sekaligus penunjang kehidupan ekonomi dan budaya masyarakat sekitarnya. Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata,dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

1. Pelayanan kamar tidur (*room service*),
2. Pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage*),
3. Pelayanan cucian tamu (*laundry service)*,
4. Pelayanan Penunjang lainnya, seperti:
   a. Tempat-tempat rekreasi,
   b. Fasilitas olah raga/kebugaran,
   c. Pusat bisnis,
   d. Ruang konferensi/seminar
   e. dll

- Bar/Lounge
- Fitness Center
- Free Parking
- Room Service
- Suites
- Wheelchair access
- Business Center
- Free Breakfast
- Restaurant
- Shuttle Bus service
- Swimming Pool



Gambar 2. 7 Beberapa Contoh Fasilitas Hotel

7) Hotel, Ibadah dan Hakikat Manusia Utuh

Hotel sebagai bisnis pelayanan, sangat mengutamakan pelayanan yang optimal bagi para tamunya. Kepuasan tamu menjadi kunci keberhasilan dan keberlangsungan hidup usaha suatu hotel. Kualitas pelayanan tercermin dari karakter dan budaya kerja seluruh karyawan hotel dari jajaran paling rendah sampai dengan jajaran pimpinan tertinggi hotel itu sendiri. Beberapa kompetensi yang harus dibangun bagi semua karyawan hotel untuk membangun budaya kerja: yang memberikan rasa nyaman, indah, sehat dan penuh keramahan bagi semua tamu hotel, antara lain:

a. Menjaga kesehatan fisik, kebersihan diri dan lingkungan,

b. Membiasakan berpakaian santun dan rapi,

c. Mengembangkan pengetahuan dan keterampilan kerja yang tinggi secara berkelanjutan,

d. Mengembangkan keterampilan berkomunikasi,

e. Menanamkan sifat-sifat jujur, ulet, tekun, ramah dan santun.

Jika semua persyaratan di atas telah dipenuhi dan dijalankan, maka sebenarnya pada diri seluruh karyawan telah terbangun hakikat kehidupan manusia utuh. Hakikat kehidupan manusia utuh mencerminkan kehidupan yang dilandasi oleh empat hakikat kecerdasan mansusia secara seimbang dan terpadu (Agoes dan Ardana, 2011) yang terdiri dari: Kecerdasan/kesehatan fisik (*Physical Quotient/PQ*),

a. Kecerdasan intelektual (*Intellectual Quotient/IQ*),

b. Kecerdasan Emosional (*Emotional Quotient/EQ*), dan

c. Kecerdasan spiritual (*Spiritual Quotient/SQ*).

Kesehatan fisik, kebersihan diri, kebersihan dan keindahan lingkungan, serta tata cara berpakaian merupakan unsur PQ. Pengetahuan dan keterampilamn kerja mencerminkan unsur IQ. Kemampuan berkomunikasi dan keramah-tamahan mencerminkan unsur EQ, sedangkan kejujuran, keuletan, dan ketekunan mencerminkan unsur SQ.

Pengembangan ke-empat hakikat kecerdasan manusia juga merupakan ajaran universal dari semua agama. Semua agama mengajarkan bahwa “kerja” adalah “ibadah”, namun harus disadari bahwa “kerja” baru dapat disebut “ibadah”, bila dan hanya jika “kerja” telah dilandasi oleh:

a. kejujuran, keuletan dan kecintaan (aspek SQ),

b. ketulusan, keramahan dan keihklasan (aspek EQ),

c. pengetahuan dan keterampilan (aspek IQ), dan

d. kesehatan fisik (PQ).

Rangkuman

Hotel dapat didefinisikan sebagai aktivitas usaha yang:

a. Menggunakan bangunan fisik,
b. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya,
c. Diperuntukkan bagi umum,
d. Dikelola secara profesional dan komersial.

Hotel termasuk salah satu bidang usaha yang masuk dalam kelompok: "*hospitality industry*". Hospitality industry adalah suatu katagori luas tentang bidang-bidang yang masuk ke dalam industri jasa termasuk antara lain hotel, atau jasa penyewaan kamar (*lodging*), restauran, perencanaan suatu perayaan (*even planning*), kapal pesiar, jasa penerbangan, taman hiburan, rumah sakit, jasa transportasi, dan sebagainya.

Usaha perhotelan, sebagai salah satu elemen dalam kelompok *hospitality industry,* berkaitan sangat erat dengan tingkat kemajuan ekonomi, khususnya sektor pariwisata. Saat ini, sektor pariwisata dengan mata rantai unsur-unsur penunjang terkait lainnya seperti usaha perjalanan (*travel indutry*), transportasi, perhotelan, restauran, objek-objek wisata, seni budaya, dan sebagainya telah menjadi kelompok industri terbesar di dunia dan yang bersifat global.

Fungsi hotel bukan lagi hanya sekedar sebagai tempat menginap atau istirahat bagi para tamu, tetapi juga telah mempunyai banyak fungsi, antara lain sebagai tujuan pertemuan pejabat-pejabat penting antar Negara, tempat konferensi, seminar, lokakarya, musyawarah nasional, ajang pameran dan promosi bisnis, ajang festival seni dan budaya dan kegiatan lain semacam itu yang tentunya memerlukan berbagai sarana dan prasarana yang semakin lengkap.

Dilihat dari produk yang ditawarkan, produk hotel memiliki empat karakteristik utama, yaitu: (a) produk nyata (*tangible goods*) seperti penjualan kamar, makanan, minuman, kolam renang, dan sebagainya, (b) produk tidak nyata *(intangible goods)* seperti keramah-tamahan, kenyamanan, keindahan, keamanan, dan sebagainya, (c) produk segar tidak tahan lama (*perishable goods*) seperti: bahan makanan dan sayuran segar, daging ikan, dan sebagainya, dan (d) produk tahan lama (*non perishable goods*), seperti: minuman keras, soft drink, perlengkapan tamu, dan sebagainya.

Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata, dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

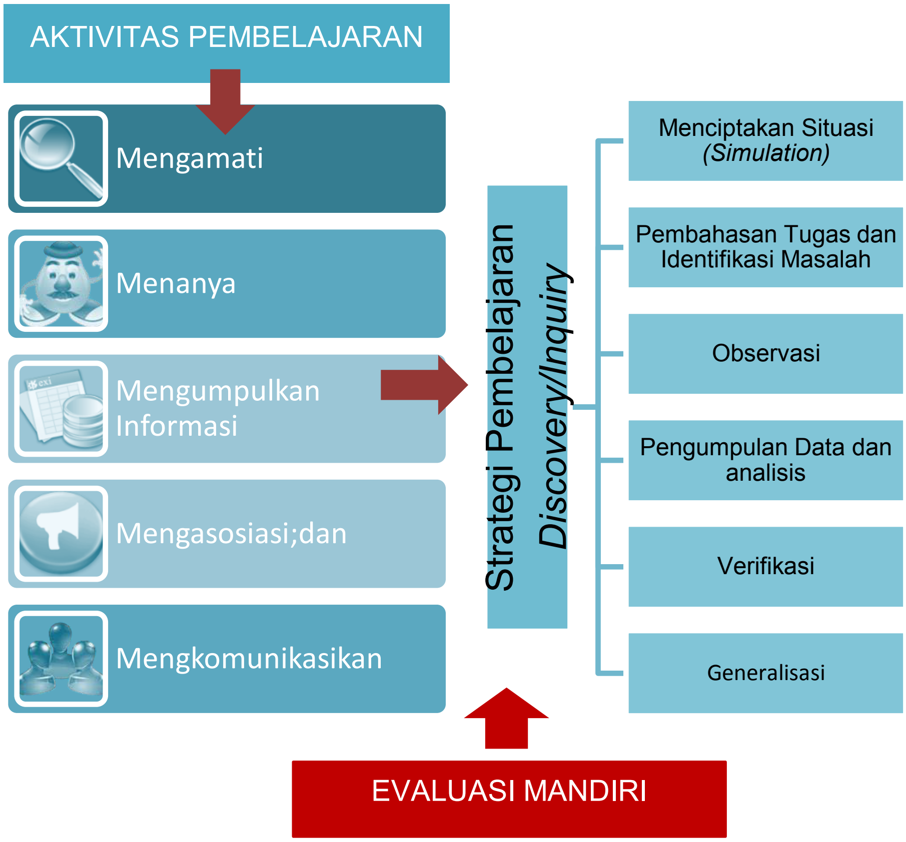
a. Pelayanan kamar tidur (*room service*),
b. Pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage*),
c. Pelayanan cucian tamu (*laundry service*),

d. Pelayanan Penunjang lainnya, seperti: tempat-tempat rekreasi, fasilitas olah raga/kebugaran, pusat bisnis, ruang konferensi/seminar, dll

Jika semua karyawan telah memahami sepenuhnya karakteristik kerja pada usaha hotel, yang dilandasi oleh pengabdian, kejujuran dan pelayanan maka sebenarnya pada diri karyawan hotel telah terbangun hakikat kehidupan manusia utuh. Hakikat kehidupan manusia utuh mencerminkan kehidupan yang dilandasi oleh empat hakikat kecerdasan mansusia secara seimbang dan terpadu yang terdiri dari: (a) kecerdasan/kesehatan fisik (*Physical Quotient/PQ*), (b) kecerdasan intelektual (*Intellectual Quotient/IQ*), (c) kecerdasan emosional (*Emotional Quotient/EQ*), dan (d) kecerdasan spiritual (*Spiritual Quotient/SQ*).

Kerja hotel bila dihayati dan dijalankan dengan penuh kesadaran, sebenarnya merupakan pengejawantahan “suatu ibadah” yang merupakan ajaran universal dari semua agama.

Aktivitas dan Tugas





1. Apakah anda telah memahami tujuan pembelajaran yang dijelaskan oleh guru anda?
2. Selanjutnya anda diminta melakukan kegiatan sebagai berikut :

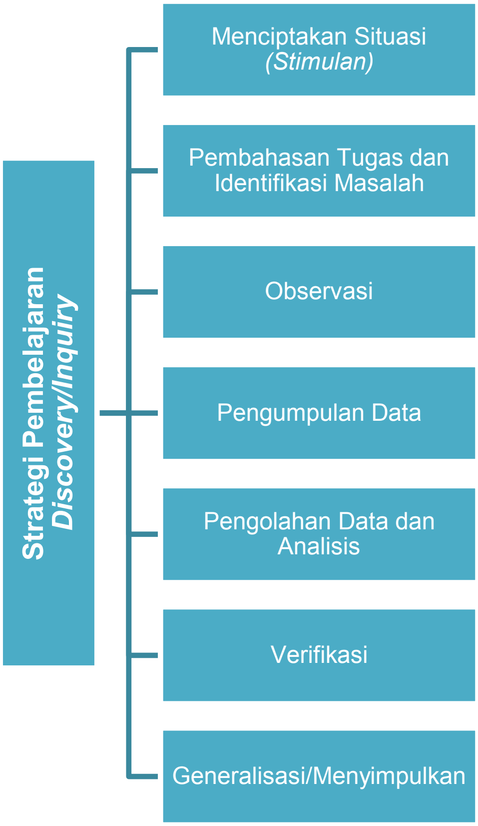
Kegiatan inti (......... menit)

Penciptaan Situasi (stimulasi)

1) Guru menunjukkan berbagai gambar dan video berkaitan dengan industri perhotelan amati dan pahami sehingga anda dapat mendeskripsikan definisi Hotel.
2) Anda diminta memperhatikan (**mengamati**) berbagai gambar dan tayangan Video berkaitan hotel, sebagai ***Hospitality Industry***
3) Anda dapat **bertanya** berbagai hal berkaitan dengan. ***Hospitality Industry***
4) Anda diminta mengidentifikasi (**mengumpulkan informasi**) berkaitan dengan :
   a. Peran Hotel dalam Perekonomian Global Fungsi dan Peranan Hotel dalam Perekonomian Nasional
   b. Karakteristik Hotel

Pembahasan Tugas dan Identifikasi Masalah

5) Guru meminta anda untuk mencari, menemukan dan menggali **Karakteristik Hotel** :
6) Identifikasilah: perbedaan usaha yang bergerak pada bidang Industri Hospitality dan Industri lainnya
7) Pengaruh apa yang ditimbulkan oleh perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
8) Anda diminta berlatih berpikir tingkat tinggi/ *High Order Thinking Skills (HOTS)*
9) Ikuti tahapan/sintaks



10) Anda akan diminta mengkomunikasikan melalui: berbagai media (Mading/Jurnal /Seminar dan media lain yang relevan.
11) Anda akan membersihkan lantai kelas dan membuang sampah pada tempatnya, sesuai jenis sampah.
12) Kegiatan Belajar anda diakhiri dengan bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa (Berdoa).

Sistem Penilaian

Dalam strategi pembelajaran *discovery learning*, penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan tes maupun non tes. Sedangkan penilaian yang digunakan dapat berupa penilaian kognitif, proses, sikap, atau penilaian hasil kerja peserta didik. Jika bentuk penilainnya berupa penilaian kognitif, maka dalam strategi pembelajaran *discovery learning* dapat menggunakan tes tertulis.

Test Formatif

1. Menurut SK Menparpostel no.KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan pengelolaan hotel mana intisari pernyataan tersebut yang paling tepat?

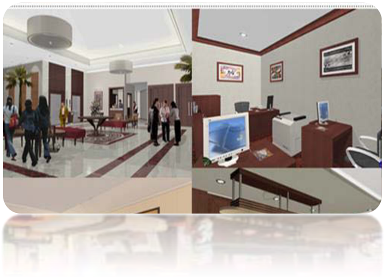
   a) mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

   b) bangunan (fisik) yang menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman bagi tamu.

   c) bangunan yang dikelola secara komersial, pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanaan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

   d) bangunan yang dikelola secara komersial, pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanaan barang bawaan, pencucian pakaian.

2. Amati gambar di bawah ini, tunjukkan yang manakah gambar yang bukan tergolong dalam industri *hospitality industry*,

A. 	B. 
C. 	D. 

3. Mana yang bukan merupakan keunikan Indonesia....

   A. Keragaman dan keindahan alam
   B. Keragaman suku dan adat istiadat
   C. Keragaman seni dan hasil kerajinan rakyat
   D. Keragaman kawasan Industri

4. Yang bukan merupakan pengaruh positif globalisasi pada pertumbuhan industri Pariwisata di Indonesia....

   A. Menyediakan lapangan kerja
   B. Meningkatkan perekonomian Rakyat
   C. Menurunnya karakter bangsa Indonesia dengan gaya hidup bebas
   D. Meningkatnya pemahaman tentang pendidikan Pariwisata

5. Asosiasi profesi dibidang Usaha Perjalanan Wisata di Indonesia adalah....

   A. IHKA
   B. HPI
   C. ASITA
   D. WTO

6. Wilayah dengan luas tertentu yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan pariwisata....

   A. Objek wisata
   B. Usaha pariwisata
   C. Daya tarik wisata
   D. Kawasan pariwisata

7. Tamu yang menginap dan pembayarannya melalui *travel agent* maka tamu tersebut pada saat check in harus menunjukkan…

   A. Travel agent voucher
   B. Hotel voucher
   C. Credit card
   D. *Travelers cheque*

8. ....Tidak termasuk utama yang disediakan usaha bidang perhotelan manum merupakan bagian integral dari usaha pariwisata.

   A. Pelayanan kamar tidur (room service),
   B. Pelayanan makanan dan minuman (food and beverage),
   C. Tempat-tempat rekreasi,
   D. Pelayanan cucian tamu (*laundry service)*,

9. Mengenali karakteristik dari usaha perhotelan.Dibawah ini yang bukan merupakan karakteristik usaha perhotelan adalah ......

A. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
B. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
C. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.
D. Merupakan ciri usaha yang tidak membutuhkan tenaga kerja dalam jumlah yang banyak dan kurang memperhatikan kompetensi

10. Bekerja di hotel merupakan pengejahwantaan kehidupan berdasarkan hakikat manusia seutuhnya, dibawah ini yang termasuk contoh Kecerdasan Emosional (*Emotional Quotient/EQ*), adalah ....

A. Menjaga kesehatan fisik, kebersihan diri dan lingkungan,
B. Mengembangkan pengetahuan dan keterampilan kerja yang tinggi secara berkelanjutan,
C. Mengembangkan keterampilan berkomunikasi, Menanamkan sifat-sifat jujur, ulet, tekun, ramah dan santun.
D. Menghayati bahwa kerja hotel adalah perwujudan dari ibadah.

Kunci Jawaban Test Formatif

NO	JAWABAN
1	A
2	C
3	D
4	C
5	C
6	D
7	A
8	C
9	D
10	C

Lembar Kerja Peserta Didik

LK-1 : AKTIVITAS:

1. Mengamati,
2. Mendeskripsikan
3. Mengkomunikasikan

Mengamati gambar di bawah ini, kemudian deskripsikan pemahaman anda tentang industri hotel pala kolom di bawah



....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

LK-2 : AKTIVITAS:

1. Mengobservasi tayangan Video
2. Mengasosiasi
3. Menyusun pertanyaan
4. Menyimpulkan
5. Mengkomunikasikan

Video Industri perhotelan

Proses : (Sikap)

1. ....
2. ....
3. ....

Hasil (Keterampilan)

....
....
....
....
....
....
....
....

Simpulan (SKA/ASK)

....
....
....
....
....
....
....
....
....

LK-3 : AKTIVITAS: *Discovery Learning*

Menggali berbagai informasi berkaitan dengan:

a. Peran Hotel dalam Perekonomian Global Fungsi dan Peranan Hotel dalam Perekonomian Nasional

b. *Identifikasi Masalah*

c. Mencari, nenemukan dan menggali Karakteristik Hotel :

d. Identifikasilah: perbedaan usaha yang bergerak pada bidang Industri Hospitality dan Industri lainnya

e. Pengaruh apa yang ditimbulkan oleh perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.

Waktu yang disediakan 2 minggu

Temukan berbagai sumber melalui : Buku, majalah, Jurnal terkait, Internet dan sumber lain yang relevan !

Ikuti Langkah –langkah di bawah ini!

1. Diskusi – curah pendapat –

   ....
   ....
   ....
   ....
   ....
   ....

2. Identifikasi masalah

   ....
   ....
   ....
   ....
   ....
   ....

3. Lakukan Observasi

   ....
   ....
   ....
   ....
   ....
   ....

KEGIATAN BELAJAR 1

4. Mengumpulkan data

....
....
....
....
....
....

5. Mengolah data dan menganalisis

....
....
....
....
....
....

6. Memverifikasi hasil analisis

....
....
....
....
....
....

7. Menyimpulkan/mengeneralisasi

....
....
....
....
....
....
....

Silahkan melanjutkan ke kegiatan belajar berikut jika anda sudah berhasil dalam evaluasi

2. Kegiatan Belajar 2: Sejarah Perhotelan

Tujuan Pembelajaran

Setelah menyelesaikan pembelajaran ini anda diharapkan mampu:

1) Memahami perkembangan, fungsi dan peran hotel,
2) Mengekplorasi sejarah hotel dunia /Internasional,
3) Mengekplorasi sejarah hotel di Indonesia,
4) Mengkomunikasikan hasil laporan pertumbuhan Sejarah Hotel Indonesia.

Uraian Materi

1) Perkembangan, Fungsi dan Peran Hotel

Kata hotel mulai digunakan semenjak abad ke-18 di London Inggris sebagai Hotel Garni, yaitu sebagai rumah besar yang di lengkapi dengan sarana tempat menginap/tempat tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu Hostel, yang diambil dari bahasa Latin Hospes, dan mulai di perkenalkan pada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel di gunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan bagi orang-orang bepergian disebut *Inn*. Dalam terminologi (istilah) resmi tidak ada perbedaan dalam definisi antara hotel dan *inn*.

Suwithi, dkk (2008) dalam bukunya Akomodasi Perhotelan telah membuat ringkasan perkembangan nama, fungsi dan peran hotel. Hotel pada awalnya dikenal dengan nama “*Inn*” yang dapat diartikan sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumahnya kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap. Pada umumnya kamar yang disewakan dihuni oleh beberapa orang secara bersama-sama. Usaha penyewaan kamar ini sudah mulai dikenal sejak awal abad masehi. Istilah lain yang sering digunakan untuk usaha penyewaan kamar ini adalah ”*Lodge*”, yaitu usaha yang hanya menyediakan tempat beristirahat bagi mereka yang melakukan perjalanan. Oleh karena sudah larut malam maka para pelancong terpaksa tidak dapat melanjutkan perjalanan mereka. Mereka ini kemudian menyewa jasa penginapan yang disebut ”*lodge*” tersebut.

Dengan berkembangnya peradaban maka fungsi, peran, dan fasilitas ”*Inn”* juga mengalami perluasan. Beberapa fasilitas ditambahkan seperti penyediaan air untuk mandi, serta makanan dan minuman walaupun masih dalam tahap yang sangat sederhana. Pengenalan mata uang pada abad ke enam masehi, semakin mengokohkan usaha jasa penginapan ini, kemudian mencapai

puncaknya pada masa Revolusi Industri di Inggris pada tahun 1750 hingga tahun 1790.

Revolusi Industri di Inggris ini mendorong pertumbuhan ekonomi dan perdagangan, meningkatkan mobilisasi para pekerja dari rumah tinggal mereka ke tempat-tempat kerja, bahkan juga meningkatkan perdagangan antar negara. Dampak dari situasi ini maka lebih banyak lagi orang-orang yang melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lainnya sehingga semakin banyak dan semakin sering orang-orang yang bepergian ini memerlukan jasa penginapan. Kondisi ini semakin mendorong tumbuhnya industri jasa penginapan (*Inn*) baik dalam jumlah maupun dalam skala usaha. Pada tahun 1129 telah tercatat adanya *Inn* di kota Canterburry, Inggris sedangkan di Amerika Serikat *Inn* tertua dibangun pada tahun 1607. Pada tahun 1794 di kota New York dibangun sebuah hotel yang diberi nama *City Hotel* yang mempunyai kamar sebanyak 73 kamar. Walaupun pada awalnya dirasa janggal dengan dioperasikannya *City Hotel* tersebut namun akhirnya dengan cepat menjadi buah bibir yang pada gilirannya menjadi pusat kegiatan segala acara di kota tersebut. Sejak itu nama ”hotel” semakin banyak dikenal orang.

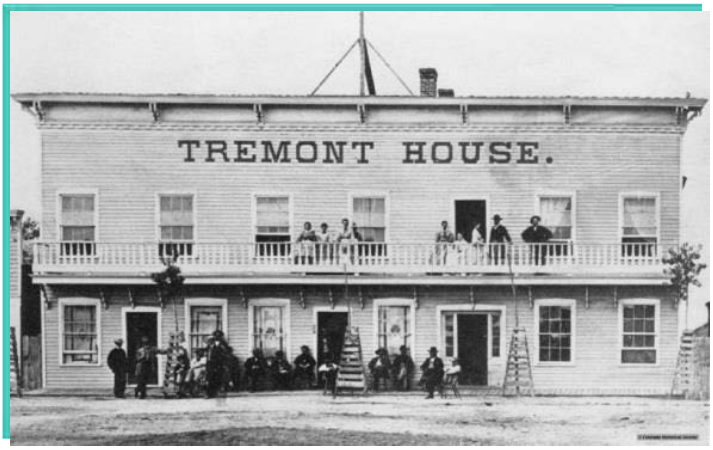
Selanjutnya hotel mulai bermunculan di Amerika Serikat dengan bergesernya pusat pertumbuhan ekonomi dari Inggris ke Amerika Serikat. Pada tahun 1829 dibangun Hotel dengan nama ”*The Tremont House*” di Amerika Serikat, yang kemudian oleh sebagian para ahli dianggap sebagai cikal bakal kemunculan perhotelan modern. Hotel ”*The Tremont House*” yang pertama kali memperkenalkan jenis-jenis kamar *single* dan *double*, yang pada setiap kamar dilengkapi kunci masing-masing, penyediaan air minum di setiap kamar, pelayanan oleh *Bellboy* serta memperkenalkan masakan Perancis ke dunia perhotelan. Hotel inipun menjadi sangat terkenal dan menjadi tempat persinggahan yang sangat ramai.

The Tremont House adalah Hotel pertama yang memberikan pendidikan dan menyeleksi karyawannya untuk lebih meningkatkan mutu dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamunya. Pada saat itu hotel belum menyediakan layanan kamar mandi dan pendingin atau penghangat untuk setiap kamarnya. Saat sekarang ini hal tersebut sudah menjadi suatu keharusan. Setelah 20 tahun beroperasi hotel ini kemudian ditutup untuk diperbarui. Tidak disangsikan lagi bahwa keberasilan *the Tremont House* telah mendorong lahirnya hotel-hotel baru yang kemudian saling bersaing dalam meningkatkan mutu baik pelayanannya maupun fasilitas fasilitasnya.

Pada permulaan abad 20 mulai terjadi perubahan yang cukup berarti pada Industri perhotelan yaitu mulai diperkenalkannya hotel-hotel kelas menengah yang tidak begitu mewah dan mahal bagi para pengusaha atau wisatawan yang betul-betul membutuhkannya,

dengan ciri-ciri yang lebih mengutamakan kepraktisan dan hotel inipun berkembang dengan pesatnya.

Tercatat seorang yang bernama Ellswort M. Statler yang berjasa dalam menemukan ide-ide baru seperti penyediaan koran pagi, cermin di kamar, dan lain-lain. Dalam kurun waktu 40 tahun berikutnya, hotel-hotel milik Statler menjadi contoh dalam pembangunan kontruksi hotel-hotel baik di Amerika Serikat maupun diseluruh dunia.



Sumber : http://anne-evans.com/wp-content/gallery/people-and-places-in-annes-family-history/tremont-house-courtesy-history-colorado.jpg

Gambar 2. 8 *The Tremont House*

2) Sejarah Hotel Dunia

Dunia hotel dengan keunikannya, sering di juluki sebagai "Kota di dalam Kota"; sesuatu yang menunjukkan bahwa kegiatan, pengelolaan, serta hubungan antara manusia dalam sebuah hotel sudah sedemikian beraneka ragam, rumit, menyenangkan, gemerlapan, dimana hampir setiap saat terjadi hidup yang bermacam-macam karena kebanyakan hotel terbuka bagi kepentingan umum selama 24 jam sehari.7 hari dalam semingu dan sepanjang tahun (http://dc304.4shared.com/).



Sumber: http://www.sabrizain.org/malaya/gallery/postcards/Penang_EO_Hotel.jpg

Gambar 2. 9 Salah satu Hotel bersejarah di Penang

Di kota-kota besar hotel juga sering di sebut sebagai "jantung kegiatan masyarakat kota"karena di hotel sering di lakukan pertemuan-pertemuan antara organisasi-organisasi frofesi, niaga, maupun pemerintahan, perjamuan-perjamuan perseorangan, pernikahan-pernikahan, resepsi-resepsi yang resmi maupun tidak resmitingkat lokal, nasional, maupun internasional. Hotel adalah jenis usaha penjualan jasa pelayanan pelayanan atau service, sehingga peranan karyawan, dalam hal kepribadiannya, pembawaannya, serta penampilannya akan terpengaruh sekali di dalam memberikan pelayanan disamping keterampilannya. Dunia perhotelan identik dengan dunia pariwisata, yang tak lain karena ada keterkaitan yang sangat erat di antara keduanya. Keduanya saling menunjang eksistensisi satu dengan yang lainnya.

Oka A. Yoeti (2001) telah membuat ringkasan sejarah hotel dunia yang secara garis besar dipaparkan berikut ini.

a. Sejarah perhotelan sudah ada sejak Nabi Yusuf dan Mariam sewaktu Mariam akan melahirkan Nabi Isa.

b. Pada era Kerajaan Romawi telah dibangun rumah penginapan yang disebut "*mansiones*" yang berlokasi sepanjang jalan raya utama dengan jarak masing-masing sekitar 40 km.

c. Pada abad pertengahan, peraturan keagamaan di Eropa memerintahkan agar dibangun tempat menginap di sepanjang jalan yang dilalui orang (*road side inn*).

d. Waktu perang salib berlangsung, banyak pengusaha rumah penginapan yang membangun tempat-tempat bagi para prajurit perang juga bagi para penziarah yang sedang melancong ke tanah suci seperti tertulis dalam kitab injil.

e. Pada periode tahun 1800 s/d 1900 sudah terdapat hotel yang bersebelahan dengan salon dan bar & restaurant. Hotel dengan standard yang lebih baik telah berdiri di Inggris kemudian Perancis, Swiss dan Amerika Serikat.

f. Peranan penting dalam kancah revolusi hotel di Amerika Serikat , berdiri sebuah flat (*mansion*) yang bernama *De Lancey* tahun 1762, di New York. Falt ini kemudian berubah menjadi sebuah hotel dengan nama baru *Queens Head Tavern* dan tetap dipelihara sampai sekarang yang menjadi sebuah *Restaurant Frannces Tavern,* sebagai lambang masa lalu Amerika Serikat.

g. Pada tahun 1774 dibangun *Covent Garden* yang berdampingan dengan bioskop dekat Westminster , di kota London.

h. Pada tahun 1794 dibangun *City Hotel* di kota New York dengan 170 kamar.

i. Pada tahun 1829 dibangun *Boston's Tremont House* dengan 270 kamar, sebagai hotel yang juga menyediakan tempat konferensi.

j. Pada tahun 1880 berdiri *Ellsworth Milton Statler* di New York yaitu sebuah hotel pertama untuk kepentingan "*business travellers*" dan *chain hotel* pertama di dunia.

k. Pada tahun 1894, *The Netherlands Hotel* di New York merupakan hotel pertama yang menggunakan sambungan telepon yang tersambung ke setiap kamarnya.

l. Pada tahun 1896 berdiri hotel *The Waldorf Astoria* di New York.

3) Sejarah Hotel Indonesia

Sejarah perkembangan perhotelan di Indonesia belum banyak terungkap, juga belum banyak buku yang mengungkapkan masalah ini. Indonesia sebenarnya telah dikenal di dunia pariwisata sejak sebelum Perang Dunia ke I, tetapi jumlah wisatawan yang berkunjung masih terbilang ribuan. Salah satu sumber informasi tentang sejarah perhotelan di Indonesia dapat diungguh melalui internet dengan alamat website: http://www.pt-sakura.com/2013/08/perkembangan-hotel-di-indonesia.html**.**

Menurut sumber ini, beberapa hotel yang sudah ada di Indonesia sejak sebelum kemerdekaan, antara lain:

a. Hotel Des Indes, Hotel Der Nederlanden, Hotel Royal dan Hotel Rijswijk, di Jakarta
b. Hotel Sarkies dan Hotel Oranje, di Surabaya
c. Hotel Du Pavillion, di Semarang
d. Palace Hotel, di Malang
e. Slier Hotel, di Solo
f. Grand Hotel (sekarang Hotel Garuda), di Yogyakarta
g. Hotel Savoy Homann, Hotel Preanger dan Pension Van Hangel (kini Hotel Panghegar), di Bandung

h. Hotel Salak, di Bogor
i. Hotel de Boer dan Hotel Astoria, di Medan
j. Grand Hotel dan Staat Hotel, di Makassar

Kebanyakan hotel-hotel itu sampai sekarang masih ada, namun ada juga yang sudah menjadi Herritage, atau sudah direnovasi, bahkan ada yang telah dirubah total sehingga tidak ada lagi bentuk aslinya, seperti Hotel Des Indes yang dalam perkembangannya pernah menjadi Hotel Duta Indonesia, dan kini bahkan telah menjadi komplek pertokoan Duta Merlin.

Dari buku Akomodasi Perhotelan yang ditulis oleh Suwithi, dkk (2008) dijumpai uraian singkat tentang sejarah perhotelan di Indonesia. Menurut Suwithi, dkk., usaha perhotelan di Indonesia sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda, walaupun belum banyak. Setelah era kemerdekaan mulai banyak didirikan hotel-hotel besar berskala internasional, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Denpasar, Bandung, Surabaya, Medan, Semarang, Yogyakarta, dan lain-lainnya. Tercatat Hotel Des Indes di Jakarta dan Hotel Savoy Homann di Bandung, dan Hotel Bali Beach di Bali yang telah sering digunakan untuk menerima tamu-tamu manca negara.



Sumber:http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/d/d5/COLLECTIE_TROPENMUSEUM_Hotel_des_Indes_TMnr_10017569.jpg

Gambar 2. 10 Hotel Des Indes

Perkembangan hotel-hotel bersejarah di Indonesia dapat di catat setelah Indonesia Merdeka tahun 1945. Presiden pertama Indonesia Ir. Sukarno yang lebih akrab dipanggil bung Karno mulai membangun beberapa Hotel atas kepemilikan Pemerintah yang belakangan menjadi Hotel dibawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Hotel tersebut antara lain: Hotel Indonesia di Jakarta, Bali Beach di Bali, dan Samudra Beach Hotel, di Yogyakarta.

Saat ini di Indonesia ada kecenderungan terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, pada saat banjir sebagian masyarakat pindah ke Hotel. Begitu juga saat-saat libur seperti liburan lebaran, pembantu pulang kampung maka ada sebagian anggota masyarakat memilih tinggal di Hotel. Dewasa ini telah banyak bermunculan berbagai tipe hotel dari yang berbintang lima, diamond, apertemen sampai hotel melati atau losmen, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat



Sumber:
http://1.bp.blogspot.com/-xdG8muzydKw/TzTsU8F5R-I/AAAAAAAABDk/Yow0nkbWwa8/s1600/inna+grand+bali+beach+hotel+sanur.jpg

Gambar 2. 11 Bali Beach Hotel Sanur Bali
(Sekarang Grand Inna Sanur Bali)

Selanjutnya Oka A. Yoeti (2001) juga memaparkan sejarah singkat perhotelan di Indonesia. Dimulai pada masa penjajahan kolonial Belanda telah berdiri beberapa hotel, di beberapa kota, seperti :

a. Jakarta : Hotel Des Indes, Hotel Der Nederlanden, Hotel Royal, Hotel Rijswijk,
b. Surabaya: Hotel Sarkies dan Hotel Oranje (sekarang Majapahit Hotel),
c. Semarang : Hotel Du Pavillion,
d. Malang : Palace Hotel,
e. Solo : Slier Hotel,
f. Yogyakarta : Grand Hotel (sekarang Hotel Inna Garuda),
g. Bandung : Savoy Homann, Preanger dan Pension Van Hangel (Panghegar),
h. Bogor : Hotel Salak.

Untuk sekedar memahami perkembangan hotel di beberapa kota di Indonesia, di bawah ini dikutip sebuah artikel singkat yang diunggah dari http://www.pt-sakura.com/2013/08/perkembangan-hotel-di-indonesia.html sebagai berikut:

> "Usaha perhotelan mulai tumbuh pesat seiring dengan kemajuan dunia pariwisata, khususnya di Bali. Pada tahun 1963, dibangunlah Hotel Bali Beach, menyusul diresmikannya Pelabuhan Udara Ngurah Rai sebagai pelabuhan internasional, tiga tahun berselang. Pada perkembangannya kini, Bali makin dijejali turis-turis asing yang gampang dijumpai, hingga ke pelosok-pelosok terpencil sekalipun.

Tak berbeda dengan Bali, kehidupan pariwisata di daerah lain pun turut bangkit. Seperti di Malang, Jawa Timur, yang mempunyai beberapa obyek wisata potensial. Yang paling mencuat dan didatangi pengunjung adalah kawasan Batu, dengan lekuk daerah yang berbukit, perkebunan apel dan Selekta, sebuah obyek wisata yang berhasil mengembangkan tulip, sehingga suasananya mirip dengan di Belanda. Bisnis hotel berkembang di kota Batu dan Malang yang berhawa sejuk yang berjarak 90 km di sebelah selatan Kota Surabaya. Seolah ingin melestarikan peninggalan bersejarah, pemerintah kota Malang tetap mempertahankan berbagai hotel yang dibangun pada jaman kolonial. Sebagai contoh, Hotel Pelangi, yang tergolong salah satu hotel tertua di kota berjuluk kota pelajar itu. Sampai sekarang, hotel yang berada di bilangan Jalan Merdeka ini, tetap menjadi hotel yang layak huni bagi pelancong dan malah memberikan sebuah keindahan tentang kenangan masa silam lewat foto-foto yang dipajang di dinding hotel.

Sementara, keadaan perhotelan di Bandung, juga tidak kalah semarak. Perkembangan beragam usaha, mulai dari kuliner, distro, *home industry*, kafe dan *factory outlet*, membuat kota Kembang ini diserbu pengunjung. Khususnya di akhir pekan, pengunjung di Bandung begitu membludak. Sebagai imbasnya, bisnis hotel di Bandung ikut terdongkrak. Berbagai kelas hotel, dari kelas melati hingga berbintang, dapat ditemui dengan gampang di dekat pusat keramaian atau di seputar obyek wisata. Salah satu hotel di Bandung yang cukup populer adalah Hotel Cihampelas 2 Penginapan ini berada di kawasan pusat perbelanjaan, tepatnya di Jalan Cihampelas. Sepanjang sisi hotel, dijejali dengan *factory outlet* (FO) dan berbagai tempat bersantai. Antara lain, Ciwalk atau pusat jajanan khas Bandung yang super enak. Kalau menginginkan tempat menginap yang murah tapi berpelayanan bagus, terdapat pilihan menginap di Hotel Achino. Hotel ini, berada di dekat pintu tol Muhammad Toha, Kampus Langlang Buana, berbagai warung makanan khas daerah dan pasar tradisional Ancol.

Setelah periode pemerintahan Orde Baru, pembangunan dan kehadiran hotel di Indonesia jauh dan sangat berkembang pesat. Terutama setelah masuknya beberapa *chains 'management*' hotel international yang banyak merambah ke kota-kota besar di Indonesia. Sejalan dengan berkembangnya hotel di indonesia, wajah arsitektur hotel di Indonesia pun

sangat berkembang dan inovatif. Akan tetapi hal ini menjadi satu tolak ukur sejarah baru untuk Hotel di Indonesia".

Pertumbuhan Hotel di Indonesia berkembang sangat pesat baik Hotel-hotel jaringan Internasional dari bintang 4 dan bintang lima dimond maupun hotel-hotel bitang dua, dan bintang 3 begitu juga dengan pertumbuhan villa, losmen untuk *pack paker* yang semuanya bertumbuh kembang sesuai dengan segmen pasrnya masing- masing.

Jaringan Fave Hotel yang menawarkan harga ekonomis dengan fasilitas seperti bintang 4 dan 5 yang sejenis dengan hotel tersebut adalah Amaris, Amos Cozy.



Sumber : http://www.favehotels.com/locations/eng/1-bali

Gambar 2. 12 Jaringan Hotel

Rangkuman

Sejarah perhotelan sudah ada sejak Nabi Yusuf dan Mariam sewaktu Mariam akan melahirkan Nabi Isa. Pada era Kerajaan Romawi telah dibangun rumah penginapan yang disebut "*mansiones*" yang berlokasi sepanjang jalan raya utama dengan jarak masing-masing sekitar 40 km.

Kata hotel mulai digunakan semenjak abad ke-18 di London Inggris sebagai Hotel Garni, yaitu sebagai rumah besar yang di lengkapi dengan sarana tempat menginap/tempat tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu Hostel, yang diambil dari bahasa Latin Hospes.

Hotel pada awalnya dikenal dengan nama "*Inn*" yang dapat diartikan sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumah seseorang kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap. Dalam terminology resmi, tidak ada perbedaan arti antara "hotel" dengan "*inn*".

Munculnya revolusi industri di Inggris mendorong tumbuhnya industri jasa penginapan (*Inn*) baik dalam jumlah maupun dalam skala usaha. Pada tahun 1129 telah tercatat adanya *Inn* di kota Canterburry, Inggris.

Setelah itu, dengan bergesernya pertumbuhan ekonomi ke Amerika Serikat, maka hotel mulai bermunculan di Amerika Serikat. Beberapa di antaranya antara lain *City Hotel* di kota New York, (1794), *Boston's Tremont House,* (1829), *Ellsworth Milton Statler* di New York, (1880), *The Netherlands Hotel* di New York, (1894) dan *The Waldorf Astoria* di New York (1896).

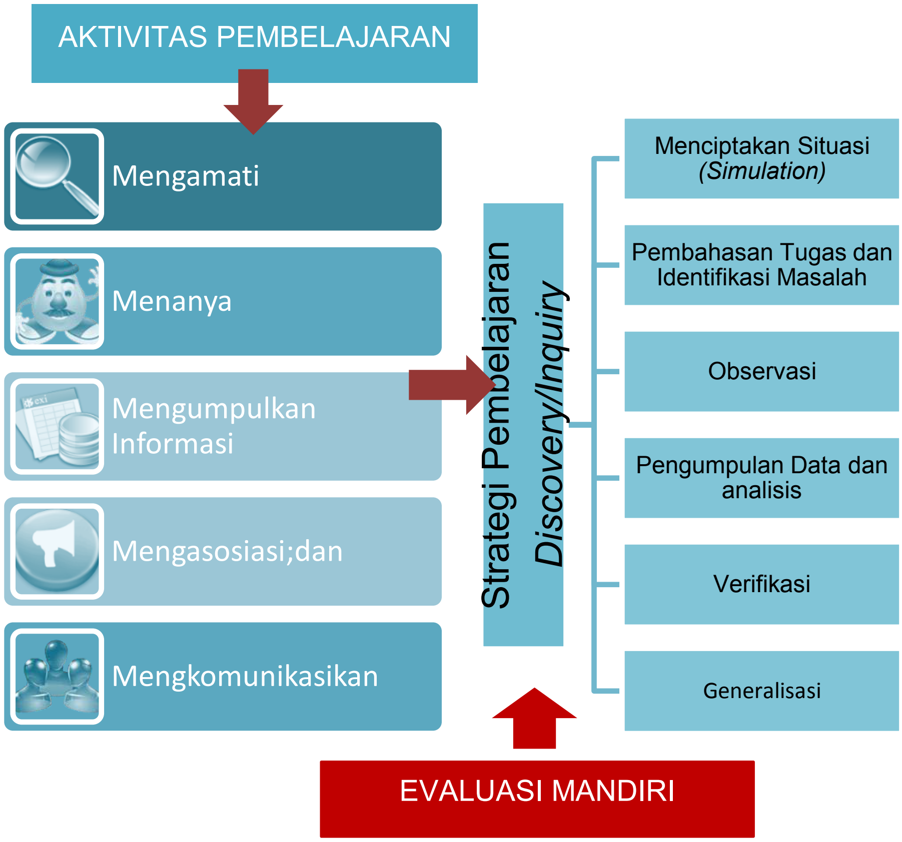
Sejarah perkembangan perhotelan di Indonesia belum banyak terungkap, juga belum banyak buku yang mengungkapkan masalah ini. Indonesia sebenarnya telah dikenal di dunia pariwisata sejak sebelum kemerdekaan RI, tetapi jumlah wisatawan yang berkunjung masih terbilang sedikit.

Beberapa hotel yang tercatat telah ada sejak sebelum kemerdekaan antara lain: Jakarta : Hotel Des Indes, Hotel Der Nederlanden, Hotel Royal, Hotel Rijswijk, di Jakarta, Hotel Sarkies dan Hotel Oranje (sekarang Majapahit Hotel), di Surabaya, Hotel Du Pavillion, di Semarang, Palace Hotel, di Malang, Slier Hotel, di Solo, Grand Hotel (sekarang Hotel Inna Garuda), di Yogyakarta, Savoy Homann, Preanger dan Pension Van Hangel (Panghegar), di Bandung, dan Hotel Salak di Bogor.

Setelah era kemerdekaan, usaha perhotelan mulai tumbuh pesat seiring dengan kemajuan dunia pariwisata, khususnya di Bali. Pada tahun 1963, dibangunlah Hotel Bali Beach, menyusul diresmikannya Pelabuhan Udara Ngurah Rai sebagai pelabuhan internasional, tiga tahun berselang.

Pada perkembangan selanjutnya hotel telah tumbuh menyebar dan merata di seluruh wilayah Indonesia dan akan semakin tumbuh seiring dengan prospek bisnis pariwisata yang sangat menjanjikan di masa-masa mendatang.

Aktivitas dan Tugas





1. Apakah anda telah memahami tujuan pembelajaran yang dijelaskan oleh guru anda?
2. Selanjutnya anda diminta melakukan kegiatan sebagai berikut :

Langkah belajar anda adalah:

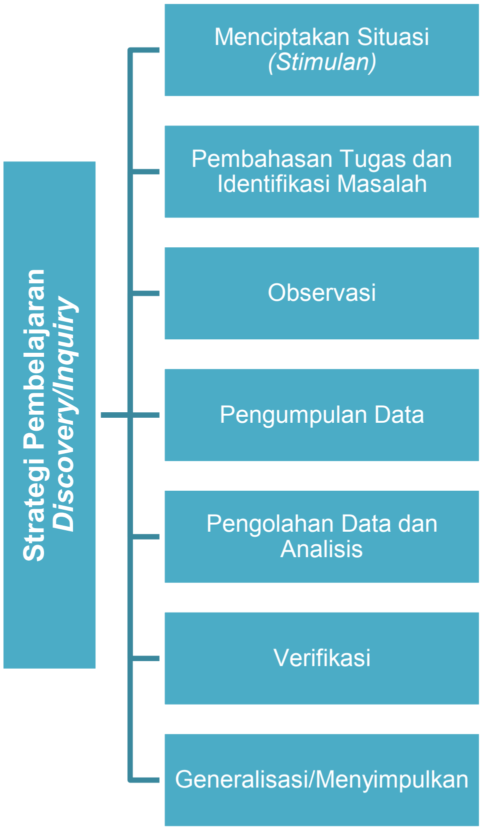
Penciptaan Situasi (stimulasi)

1) Guru menunjukkan berbagai data/statistik yang berkaitan dengan perkembangan industri perhotelan dan pariwisata di daerah anda. Amati dan pahami sehingga anda dapat mendeskripsikan perkembangan hotel dan pariwisata di daerah anda.
2) Anda diminta memperhatikan (**mengamati**) berbagai gambar dan tayangan Video berkaitan perilaku para pekerja hotel. Amati bagaimana para pekerja ini menjabarkan pelayanan hotel, sebagai ***Hospitality Industry.***
3) Anda dapat **bertanya** berbagai hal berkaitan dengan **perkembangan dan hambatan pertumbuhan hotel serta pariwisata di daerah anda!**
4) Anda diminta mengidentifikasi (**mengumpulkan informasi**) **berkaitan dengan :**
   a. **Peran Hotel dalam menunjang peluang kerja di daerah anda!**
   b. **Peran hotel bagi pertumbuhan pariwisata di daerah anda!**
   c. **Peran hotel bagi pengembangan pendidikan di sekolah anda!**

Pembahasan Tugas dan Identifikasi Masalah

5) Guru meminta anda secara berkelompok untuk mencari, menemukan dan menggali sejarah, perkembangan, dan hambatan pertumbuhan hotel di daerah anda, dengan mengunjungi dinas pariwisata/dinas terkait atau dapat juga mewawancarai pimpinan sebuah hotel di daerah anda!
6) Identifikasilah: potensi, prospek, dan hambatan atas industri hotel dan pariwisata di daerah anda!
7) Tanyakan pertumbuhan jumlah tenaga kerja yang terserap oleh industry hotel dan pengaruhnya terhadap pendapatan daerah, pengembangan industry kreatif, serta seni dan budaya local di daerah anda!
8) Anda diminta berlatih berpikir tingkat tinggi/ *High Order Thinking Skills (HOTS)*

9) Ikuti tahapan/sintaks



10) Anda akan diminta mengkomunikasikan melalui: berbagai media (Mading/Jurnal/Seminar dan media lain yang relevan)

11) Anda akan membersihkan lantai kelas dan membuang sampah pada tempatnya, sesuai jenis sampah.

12) Kegiatan Belajar anda diakhiri dengan bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa (Berdoa).

Sistem Penilaian

Dalam strategi pembelajaran *discovery learning*, penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan tes maupun non tes. Sedangkan penilaian yang digunakan dapat berupa penilaian kognitif, proses, sikap, atau penilaian hasil kerja peserta didik. Jika bentuk penilainnya berupa penilaian kognitif, maka dalam strategi pembelajaran *discovery learning* dapat menggunakan tes tertulis.

Test Formatif

Berilah tanda "B" untuk jawaban benar, atau "S" untuk jawaban salah dari pertanyaan di bawah ini!

No	Pertanyaan	Jawaban	
		B	S
1.	Industri hotel di Indonesia tumbuh sangat pesat dan Indonesia telah menduduki ranking tertinggi di wilayah ASEAN dalam industry perhotelan.		
2.	Hotel di Indonesia sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda.		
3.	Sektor pariwisata Indonesia telah menyumbang devisa Negara terbesar, diikuti oleh sektor minyak dan gas bumi.		
4.	Hotel Salak terletak di daerah kota Bogor.		
5.	Hotel Bali Beach Sanur di bangun pada masa pemerintahan presiden Soekarno.		
6.	Hotel Des Indes Jakarta telah ada sejak masa pemerintahan kolonial Belanda.		
7.	Usaha penerbangan tidak termasuk dalam kelompok "*hospitality industry*"		
8.	Hotel dewasa ini bukan lagi hanya berfungsi sebagai tempat tinggal sementara, tetapi juga berfungsi sebagai tempat konferensi, seminar, workshop, pameran dan sebagainya.		
9.	Industri hotel adalah penggerak pertumbuhan seni dan budaya.		
10.	Sejarah Industri Perhotelan di Indonesia ditandai oleh kebijakan pemerintah Republik Indonesia pada jaman kepemimpinan Presiden RI pertama Ir. Soekarno.		

Kunci Jawaban Test Formatif

NO	JAWABAN
1	S
2	B
3	S
4	B
5	B
6	B
7	S
8	B
9	B
10	B

Lembar Kerja Peserta Didik

LK-1 : AKTIVITAS:

1. Mengamati,
2. Mendeskripsikan
3. Mengkomunikasikan

Anda diminta untuk mencari dan mengamati data statistik pertumbuhan jumlah hotel dan jumlah tamu hotel di daerah anda, kemudian deskripsikan pemahaman anda tentang pertumbuhan dan perkembangan industri hotel dan jumlah tamu pada kolom di bawah.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

LK-2 : AKTIVITAS:

1. Mengobservasi sebuah gambar hotel berbintang (bisa merekam sendiri, atau mencari tayangan video tentang hotel)
2. Mengasosiasi
3. Menyusun pertanyaan
4. Menyimpulkan
5. Mengkomunikasikan

Rekaman sebuah perhotelan

Proses : (Sikap)

1. ....
2. ....
3. ....

Hasil (Keterampilan)

....
....
....
....
....
....
....
....

Simpulan (SKA/ASK)

....
....
....
....
....
....
....
....
....

Silahkan melanjutkan ke kegiatan belajar berikut jika anda sudah berhasil dalam evaluasi

3. Kegiatan Belajar 3: Klasifikasi Hotel

Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari materi ini, siswa diharapkan mampu:

1) Memahami berbagai jenis dan klasifikasi hotel,
2) Mengenali jenis-jenis hotel yang ada,
3) Mampu menggali permasalahan di bidang industri perhotelan
4) Mampu menyusun laporan proyek tentang Industri Perhotelan

Uraian Materi

Pada kegiatan belajar 3 ini akan dibahas bermacam-macam klasifikasi hotel dari berbagai sudut pandang. Ringkasan klasifikasi hotel dapat dilihat pada Tabel 2.3.

No	Dasar Klasifikasi	Penjelasan
1.	Berdasarkan Kelas	Hotel Melati Hotel bintang satu (*) Hotel bintang dua (**) Hotel bintang tiga (***) Hotel bintang empat (****) Hotel bintang lima (*****)
2.	Berdasarkan Plan	Full American Plan Modified American Plan Continental Plan European Plan
3	Berdasarkan Ukuran	Hotel Kecil/*Small hotel* Hotel Sedang/*Medium hotel* Hotel Besar/*Large hotel*
4.	Berdasarkan Lokasi	City Hotel Resort Hotel
5.	Berdasarkan Area	Downtown Hotel Suburb Hotel Country Hotel Airport Hotel Motel Inn
6.	Berdasarkan Maksud Kunjungan Tamu	Business Hotel Tourism Hotel Sport Hotel Pilgrim hotel Cure Hotel Casino Hotel

7.	Lamanya Tamu Menginap	Transit Hotel Semi residential hotel Residential hotel
8.	Kriteria Jenis Tamu	Family Hotel
9.	Aspek Bentuk Bangunan	Pondok Wisata Cottage Montel
10.	Wujud Fisik	Produk Nyata (Tangibel Goods) Produk Tidak nyata *(Intangible Goods)*
11.	Status Kepemilikan	Hotel Independen Hotel Jaringan (*Chain Hotels*)

Tabel 2. 3 Klasifikasi Hotel dari Berbagai Sudut Pandang

1) Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kelas Bintang

Klasifikasi hotel berdasarkan banyaknya bintang diberikan pada hotel bila memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk setiap katagori bintang tersebut. Biasanya klasifikasi dinyatakan dengan banyaknya bintang, misalnya bintang satu, bintang dua, bintang tiga dan seterusnya.

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (*), artinya semakin banyak jumlah bintang, maka persyaratan fasilitas,dan pelayanan yang dituntut juga semakin banyak dan baik.

Klasifikasi bintang dan persyaratan untuk kelas bintang tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.4.

Jumlah Bintang	Persyaratan	
	1. Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar 2. Kamar mandi di dalam 3. Luas kamar standar, minimum 20 m^2	
	1. Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar 2. Kamar suite minimum 1 kamar 3. Kamar mandi di dalam 4. Luas kamar standar, minimum 22 m^2 5. Luas kamar suite, minimum 44 m^2	 http://www.favehotels.com/locations /eng/1-bali

Jumlah Bintang	Persyaratan	
	1. Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar 2. Kamar suite minimum 2 kamar 3. Kamar mandi di dalam 4. Luas kamar standar, minimum 24 m^2 5. Luas kamar suite, minimum 48 m^2	 http://www.asia travel.com Oak Tree Hptel Jakarta

Tabel 2. 4 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kelas Bintang

Di bawah ini diberikan contoh gambar hotel berbintang tiga, empat dan lima di Jakarta.



Sumber: http://www.booking.com/hotel/

Gambar 2. 13 Hotel Ibis – Jakarta –Hotel Berbintang Tiga di Jakarta



Sumber: http://www.booking.com/hotel/th/

Gambar 2. 14 Baiyoke Sky Hotel – Hotel Berbintang Empat di Bangkok



Hotel Features

Facilities	✓ 24-hour room service	✓ airport transfer	✓ bar
	✓ business center	✓ coffee shop	✓ concierge
	✓ elevator	✓ executive floor	✓ facilities for disabled guests
	✓ laundry service	✓ meeting facilities	✓ poolside bar
	✓ restaurant	✓ safety deposit boxes	✓ smoking area
	✓ Wi-Fi in public areas		
Sports and Recreation	✓ fitness center	✓ garden	✓ jacuzzi
	✓ massage	✓ outdoor pool	✓ sauna
	✓ spa	✓ steamroom	
Internet in Rooms	✓ Free LAN and WiFi access		
Parking	✓ car park	✓ valet parking	

Sumber:http://www.kempinski.com/assets/hotel-indonesia-kempinski-jakarta/

Gambar 2. 15 Hotel Indonesia Kempinski Jakarta - Hotel Berbintang Lima di Jakarta



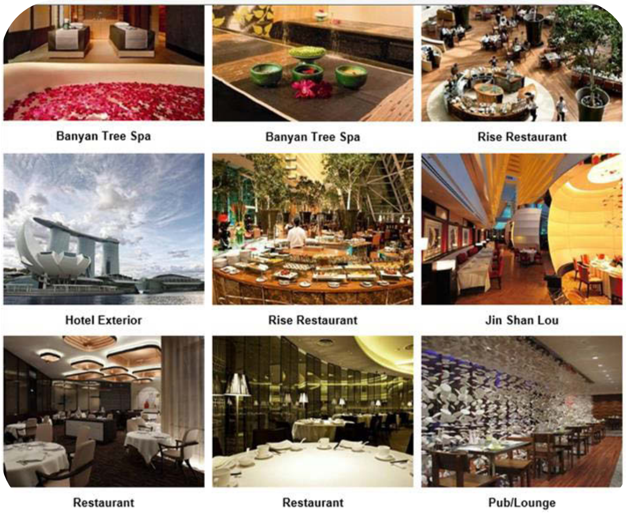
Sumber: http://www.booking.com/hotel/

Gambar 2. 16 Hotel Marina Bay Sands - Hotel Berbintang Lima di Singapura

Marina Bay Sands

Hotel Features

Facilities	✓ 24-hour room service	✓ babysitting	✓ bar
	✓ business center	✓ casino	✓ coffee shop
	✓ concierge	✓ elevator	✓ executive floor
	✓ facilities for disabled guests	✓ family room	✓ laundry service
	✓ meeting facilities	✓ nightclub	✓ poolside bar
	✓ restaurant	✓ room service	✓ safety deposit boxes
	✓ salon	✓ shops	✓ smoking area
	✓ tours	✓ Wi-Fi in public areas	
Sports and Recreation	✓ fitness center	✓ garden	✓ jacuzzi
	✓ kids club	✓ massage	✓ outdoor pool
	✓ pool (kids)	✓ spa	✓ steamroom
Internet in Rooms	✓ Free LAN and WiFi access (maybe charged in some rooms)		
Parking	✓ car park	✓ valet parking	



Banyan Tree Spa | Banyan Tree Spa | Rise Restaurant

Hotel Exterior | Rise Restaurant | Jin Shan Lou

Restaurant | Restaurant | Pub/Lounge

2) Klasifikasi Hotel Berdasarkan Plan

Klasifikasi hotel berdasarkan *Plan* dikenal, antara lain:

a. American Plan

Sistem perencanaan harga kamar dimana harga yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan *(meals)*

American Plan dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- Full American Plan (FAP)

  Harga kamar sudah termasuk tiga kali makan (pagi, siang dan malam)

- Modified American Plan (MAP)

  Harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi *(breakfast)*, seperti:

  - Kamar + makan pagi + makan siang
  - Kamar + makan pagi + makan malam

b. *Continental Plan/ Bermuda Plan*

Adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan kontinental breakfast.

c. *European Plan*

Tamu yang menginap hanya membayar untuk kamar saja.

Keistimewaanya:

- Praktis, banyak digunakan oleh hotel-hotel
- Memudahkan *system billing* (Pembayaraan saat *check out*)

3) Klasifikasi Hotel berdasarkan Ukuran

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu:

a. *Small hotel*

Small hotel adalah hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar

b. *Medium hotel*

Adalah hotel dengan ukuran sedang, dimana dalam medium hotel ini dapat dikategorikan menjadi 2, yaitu:

- Average hotel : jumlah kamar antara 150 sd. 299 kamar.
- Above average hotel : jumlah kamar antara 300 sd. 600 kamar.

Klasifikasi Hotel berdasarkan Ukuran

a. *Small hotel*

b. *Medium hotel*

c. *Large hotel*

c. *Large Hotel*

Large hotel adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar di atas 600 (enam ratus) kamar

4) Klasifikasi Hotel Berdasarkan Lokasi

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasi dapat dibagi menjadi:

a. *City hotel*

Hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagaian besar tamunya yang menginap adalah memiliki kegiatan berbisnis.

b. *Resort Hotel*

Adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak untuk rekreasi.



Sumber : http://images.topix.com/gallery

Gambar 2. 17 Contoh *Resort Mountain Hotel*



Sumber: http://sanurbeachhotel.net/

Gambar 2. 18 Contoh *Resort Beach Hotel*



Sumber:http://www.antatour.com

Gambar 2. 19 Inna Parapat Hotel – **Danau Toba**



Sumber:http://www.orangesmile.com/

Gambar 2. 20 *Forest Hotel*

5) Klasifikasi Hotel Berdasarkan Area

a. *Suburb Hotel*

Hotel yang berlokasi di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yaitu pertemuan antara dua kota madya.

b. *Airport Hotel*

Adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau sekitar Bandar udara.

c. *Urban Hotel*

Adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru, yang tadinya masih berupa desa.

6) Klasifikasi Hotel Berdasarkan Maksud Kunjungan Tamu

Klasifikasi hotel berdasarkan maksud kunjungan selama menginap,adalah sebagai berikut :

a. *Business hotel*

Hotel yang tamunya sebagain besar berbisnis, disini biasanya menyediakan ruang-ruang *meeting* dan *convensi*.

b. *Resort/Tourism Hotel*

Hotel yang kebanyakan tamunya adalah para wisatawan, baik domestik maupun manca negara.

c. *Casino Hotel*

Adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai tempat untuk kegiatan berjudi.

d. *Pilgrim Hotel*

Hotel yang sebagain tempatnya berfungsi sebagai fasilitas beribadah. Seperti hotel-hotel di Arab (pada saat musim haji) dan Lourdes di Perancis.

e. *Cure Hotel*

Adalah hotel yang tamu-tamunya adalah tamu yang sedang dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

7) Klasifikasi Hotel Berdasarkan Lama Tamu Menginap:

a. *Transit hotel*

Tamu yang menginap dihotel ini biasanya dalam waktu yang singkat, rata-rata satu malam

b. *Semi residential hotel*

Tamu yang menginap di hotel ini biasanya lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap singkat, berkisar antara 1 minggu sd. 1 bulan.

c. *Residential hotel*

Tamu yang menginap dihotel ini cukup lama, paling sedikit satu bulan.

8) Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kriteria Jenis Tamu

Jenis-jenis tamu yang menginap disini artinya bahwa darimana asal usulnya mereka menginap dan latar belakangnya:

a. *Familiy Hotel*

Adalah tamu yang menginap bersama keluarganya.

b. Walk in guest, Tamu datang langsung ke hotel untuk menginap tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu

c. Group (GIT), tamu datang minimal 20 orang dan 10 kamar

d. *Travel agent*, ada beberapa hotel yang mempunyai kontrak dengan *travel agent*

e. *Corporate*, tamu datang dari sebuah perusahaan yang sudah mempunyai kontrak harga sendiri (kerja sama) dengan hotel

f. *Embassy*, tamu yang datang dari kedutaan

g. *Airline crew*, tamu dari awak penerbangan

h. *Airline passenger*, tamu dari pengguna pesawat terbang (penumpang)

i. *Stranded passenger*, penumpang yang menginap di hotel karena kerusakan pesawat dan merupakan fasilitas akomodasi dari perusahaan penerbangan

j. *Weekend rate*, harga dari sebuah hotel khususnya pada hari, jumat, sabtu, minggu dan tanggal merah

k. *Airport rep*, hotel di wilayah bandara dan disediakan untuk tamu yang butuh penginapan saat landing, harganya lebih murah dan biasanya untuk transit

l. *Membership card*, tamu yang datang menggunakan kartu member. Ada ketentuan tertentu dari hotel baik harga maupun fasilitas tidak dapat dialih tangankan. Min 1 th dan max. 3 th

m. *Hotelier*, tamu yang datang/harga yang diberikan pada karyawan sebuah hotel. Diskon 40-60%

n. *Press*, tamu yang datang berasal dari wartawan

o. *Government*, tamu dari pemerintahan. Sistem pembayarannya dilakukan setelah selesai acara. Jangka waktunya 1-3 bulan (LS)

p. *Long stay*, tamu yang menginap di hotel lebih dari 8 minggu

q. *Cetain package*, harga yang ditawarkan pada tamu yang berupa paket

9) Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bentuk Bangunan.

Akan terlihat jelas, dengan melihat bentuk bangunan saja orang akan dapat menebak jenis akomodasi apa dari bentuk bangunan tersebut. Untuk lebih jelasnya jenis ini dapat dibagi menjadi beberapa macam.

a. Pondok Wisata

Merupakan suatu usaha perseorangan dengan mempergunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk inapan bagi setiap orang dengan perhitungan pembayaran harian.

b. Cottage

Adalah suatu bentuk bangunan yang dipergunakan untuk usaha pelayanan akomodasi dengan fasilitas-fasilitas tambahan lainnya.

Fasilitas tambahan yang dimaksud bisa berupa peminjaman sepeda secara gratis, atau fasilitas dayung apabila cottage terletak di tepi danau

Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bentuk Bangunan.

a. *Pondok Wisata*
b. *Cottage*
c. *Motel (Motor Hotel)*

c. Motel (Motor Hotel)

Adalah suatu bentuk bangunan yang digunakan untuk usaha perhotelan dengan sarana tambahan adanya garasi disetiap kamarnya. Biasanya motel ini bertingkat dua, bagian atas sebagai kamar, dan dibagian bawah berupa garasi mobil.

10) Klasifikasi Berdasarkan Wujud

a. Berwujud Nyata (*tangible goods*)

1. Lokasi

Lokasi yang yang dibutuhkan oleh wisatawan adalah lokasi yang strategis dan memiliki nilai-nilai ekonomis yang tinggi, seperti lokasi yang dekat dengan bandar udara, stasiun kereta api, pelabuhan, pusat bisnis, atraksi wisata sehingga memberikan kemudahan tamu untuk mengakses aktivitas lain diluar hotel.



Gambar 2. 21 Peta Lokasi Hotel

2. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan phisik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu serta dapat mempermudah tamu melaksanakan aktivitas selama tinggal di hotel. Fasilitas itu dapat berupa:



Gambar 2. 22 Perlengkapan dan Fasilitas Kamar

- Kamar dengan perlengkapannya seperti air conditioning, Colour TV with in house movie and international chanel, Safe Deposit Box, Hot and Cold water, Minibar, International Direct Dialing telephone, Private bathroom with bathtub and shower, Tea & Coffee making facility, Hair dryer.
- Kamar untuk orang cacat/*disable room*
- Kamar bebas asap rokok dengan kelengkapannya
- Restoran dan bar dengan berbagai jenis produk makanan dan minuman
- Pelayanan makan dan minuman di dalam kamar
- Pusat bisnis dan sekretaris
- Pusat kebugaran
- Kolam renang
- *Ballroom*/aula
- *Safe Deposit Box*/brankas
- *Laundry* dan *dry cleaning*/binatu
- Fasilitas hiburan, seperti musik, karaoke
- Fasilitas taman bermain untuk anak-anak/*Children play ground*
- *Baby sitting*/layanan pengasuhan anak
- *Hotel transportation*/kendaraan antar jemput
- *Valet parking service*/pelayanan memarkirkan kendaraan

- Area parkir yang luas
- *Foreign exchange facilities*/fasilitas penukaran mata uang asing
- *Beauty salon*/salon
- *Drug store*/toko yang menjual kebutuan sehari-hari
- *House clinic*/klinik kesehatan

b. Produk tidak nyata (*intangible goods*)

- Produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan pelayanan dan pembentukan citra suatu produk dan hotel. Di dalam bisnis perhotelan *intangible* diberikan bersamaan dengan penjualan produk tangible.
- Rasa bersahabat, sopan santun, keramahtamahan dan rasa hormat dari seluruh karyawan merupakan salah satu contoh produk *intangible* yang sederhana tetapi sangat berdampak pada pembentukan citra hotel.
- Agar fasilitas yang disediakan oleh hotel dapat berfungsi, mak adisertai dengan pelayanan, adapun pelayanan tersebut dapat berupa:corak/gaya pelayanan yang diberikan oleh para karyawan, pelayanan dapat juga berupa waktu buka restoran, pelayanan kebersihan kamar,pelayanan dan penyajian makanan dan minuman di restoran. Pada era ini persaingan bisnis perhotelan yang paling ketat adalah kemampuan hotel untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

11) Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan

Pada saat ini terdapat dua kepemilikan hotel yang dihubungkan dengan pengelolaannya yaitu hotel independen dan hotel jaringan (*chain hotels).* Hotel independen adalah hotel yang tidak mempunyai hubungan kepemilikan atau pada pengelolaannya tidak berinduk pada perusahaan lain. Biasanya dalam kelompok ini adalah hotel-hotel kecil dan kelas menengah milik keluarga dan dikelola tanpa mengikuti prosedur maupun pengoperasian tertentu dari orang lain. Beberapa contoh hotel independen, antara lain Hotel Cipayung, Hotel Purnama yang berlokasi dikawasan Puncak Kab. Bogor. Beberapa hotel besar bisa juga bersifat independen, seperti misalnya Hotel Mulia di kawasan Senayan Jakarta, yang memiliki lebih dari 1000 kamar dengan status berbintang lima Diamond.

Hotel-hotel yang tidak berdiri sendiri yang tergolong dalam Jaringan Hotel atau lebih dikenal dengan ***Chain Hotel*** merupakan hotel dengan ciri khasnya adalah bahwa hotel ini mempunyai hubungan dalam kepemilikan dan cara pengelolaannya dengan

hotel-hotel lain dalam suatu kelompok jaringan. Ada empat bentuk hubungan kerja sama dalam chain hotel ini, yaitu :

- Perusahaan Induk *(Parent Company)*

  Yaitu hotel-hotel yang berada dibawah kepemilikan perusahaan lain atau merupakan unit perusahaan tersebut. Induk Perusahaan akan memberikan patokan cara-cara mengelola dan kebijakan-kebijakan atas hotel-hotel yang dimilikinya. Perusahaan *Chain Hotels* yang terkenal di dunia adalah ***Hilton Intercontinental Inc., Intercontinental Hotels., Hyatt Intercontinental, The Ritz Carlton, Four Season***s dan lain-lain.

- Kontrak Manajemen *(Management Contract)*

  Yaitu hotel-hotel yang memisahkan antara kepemilikan dengan pengelolaannya. Pemilik hotel membeli jasa pengelolaan dari perusahaan lain dengan membayar sejumlah uang sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Contoh-contoh: Hilton dan Sheraton yang menawarkan jasa demikian berdasarkan kemampuan pengalaman mereka dalam industri.

- Waralaba *(Franchise)*

  Suatu bentuk kerjasama dalam hal pengelolaan, yang mana pemilik hotel mengelola hotelnya dengan memakai cara atau pola yang diciptakan serta dikembangkan oleh perusahaan atau hotel-hotel lainnya, atau dengan kata lain pemilik ”membeli” cara-cara atau resep pengoperasian dari perusahaan lain misalnya Nikko Jakarta, Hotel Ciputra , Lor-in, Santika dll

- Kelompok Referal *(Referal Group)*

  Suatu bentuk gabungan hotel yang berdiri sendiri *(*independent*)* untuk tujuan bersama seperti dalam hal: pemasaran, sistem pemesanan kamar dan lain-lain yang dianggap akan lebih menguntungkan apabila hal ini dilakukan bersama-sama tanpa harus mengubah sifat kepemilikannya. Kelompok yang sejenis ini dan terbesar di dunia adalah *Best Western International* di Amerika Serikat.

Jaringan Manajemen Hotel Nasional & Internasional



Gambar 2. 23 Contoh Jaringan Manajemen Hotel

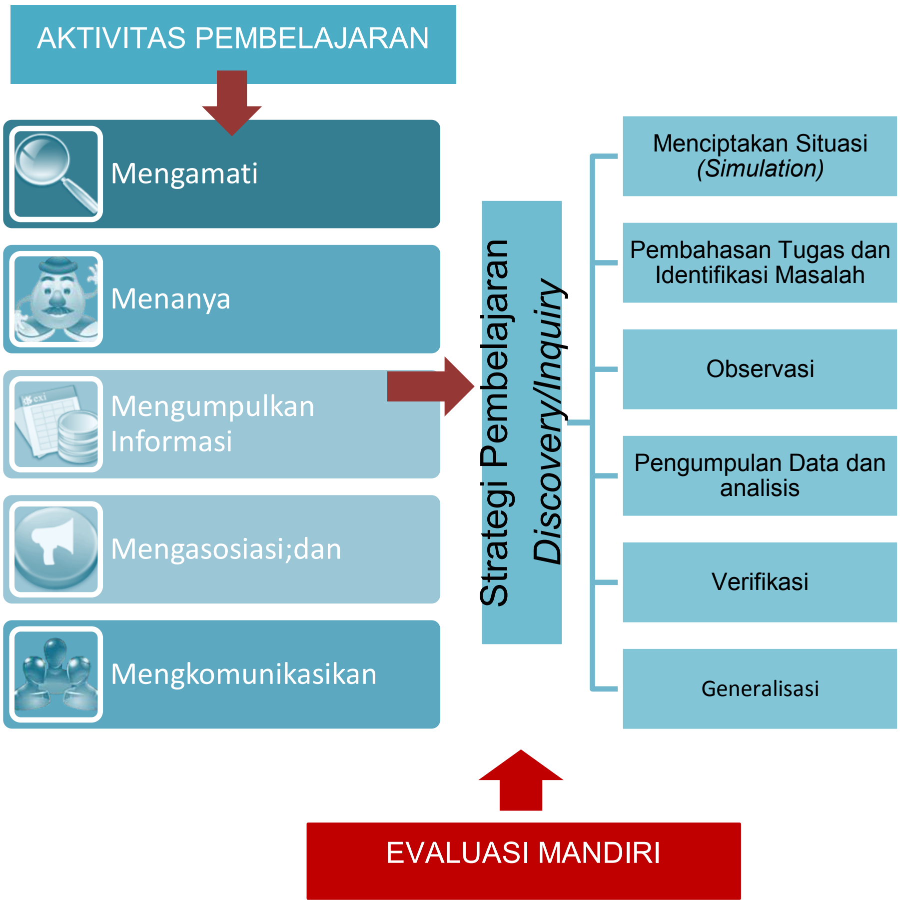
Rangkuman

Tergantung sudut pandang kita, hotel dapat digolongkan ke dalam beberapa klasifikasi. Sedikitnya ada 11 cara mengklasifikasikan suatu hotel sebagaimana dapat dilihat pada tabel rangkuman berikut ini.

No	Dasar Klasifikasi	Nama/Istilah	Penjelasan
1.	Berdasarkan Kelas	Hotel Melati Hotel bintang satu (*) Hotel bintang dua (**) Hotel bintang tiga (***) Hotel bintang empat (****) Hotel bintang lima (*****)	Klasifikasi tanda bintang (*), ditentukan oleh persyaratan fasilitas, dan pelayanan yang dituntut.
2.	Berdasarkan Plan	Full American Plan Modified American Plan Continental Plan European Plan	Klasifikasi berdasarkan harga kamar apakah sudah termasuk makanan atau belum, atau modifikasi dari kedua jenis harga ini.
3.	Berdasarkan Ukuran	Hotel Kecil / Small hotel Hotel Sedang/Medium hotel Hotel Besar/ Large hotel	Klasifikasi berdasarkan jumlah kamar yang ada, yaitu s/d 300 km; >300-600 km, dan >600 km.
4.	Berdasarkan Lokasi	City Hotel Resort Hotel	Klasifikasi berdasarkan lokasi apakah berlokasi di dalam kota, atau di daerah objek wisata.
5.	Berdasarkan Area	Downtown Hotel Suburb Hotel Country Hotel Airport Hotel	Hotel di pusat kota, pinggiran kota, di area pelabuhan/airport, atau di pedesaan.
6.	Berdasarkan Maksud Kunjungan Tamu	Business Hotel Tourism Hotel Sport Hotel Pilgrim hotel Cure Hotel Casino Hotel	Klasifikasi tamu, apakah pelaku bisnis, pelancong, olahragawan, pelaksana ibadah, penjudi, dsb.
7.	Lamanya Tamu Menginap	Transit Hotel Semi residential hotel Residential hotel	Klasifikasi berdasarkan lama menginap: 1 malam; > 1 malam s/d 1 bulan; di atas 1 bulan.

8.	Kriteria Jenis Tamu	Family, walk-in-guest, group, travel agent, corporate, embassy, airline crew, week-end-rate, airport rep, membership card, hotelier, government, dsb.	Klasifikasi menurut jenis tamu yang dating.
9.	Aspek Bentuk Bangunan	Pondok Wisata Cottage Montel	Klasifikasi berdasarkan bentuk bangunannya.
10.	Wujud Fisik	Produk Nyata *(Tangibel Goods)* Produk Tidak nyata *(Intangible Goods)*	Klasifikasi berdasarkan wujud produk yang ditawarkan apakah berwujud fisik atau non fisik.
11	Status Kepemilikan	Hotel Independen Hotel Jaringan (*Chain Hotels*)	Klasifikasi berdasarkan cara pengelolaan, apakah dikelola sendiri atau mengikuti jaringan kelompok pengelola internasional.

Aktivitas dan Tugas

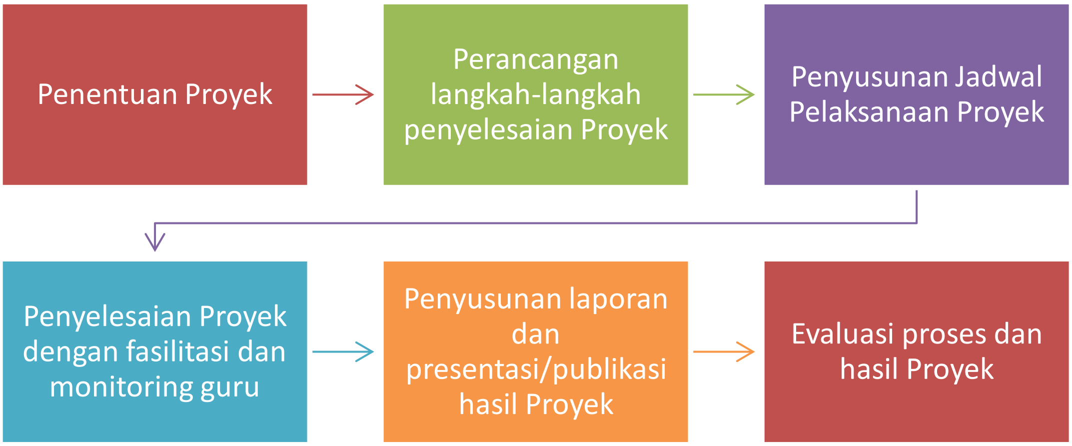




1. Apakah anda telah memahami tujuan pembelajaran yang dijelaskan oleh guru anda ?
2. Selanjutnya anda diminta melakukan kegiatan sebagai berikut :

Untuk melatih kemampuan tingkat tinggi anda di bawah ini diberikan gambaran

Secara umum, langkah-langkah Pembelajaran berbasis proyek (PBP) dapat dijelaskan sebagai berikut.



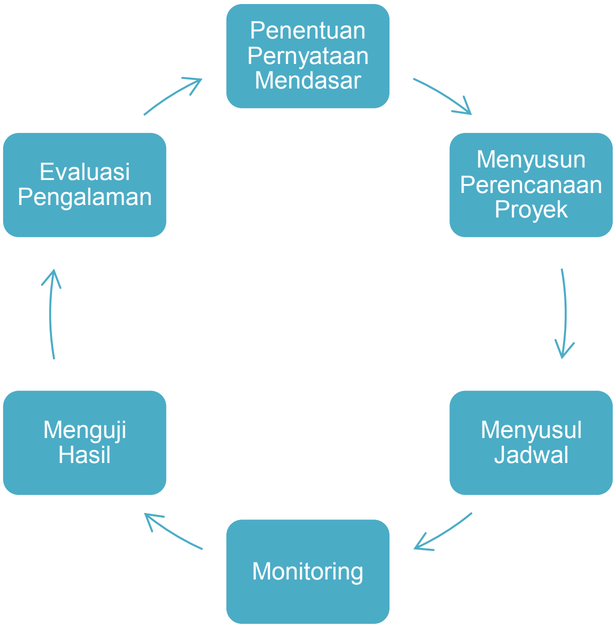
Gambar 2. 24
Langkah-Langkah Pembelajaran Berbasis Proyek
Diadaptasi dari Keser & Karagoca (2010)

Kegiatan	Deskripsi kegiatan	Alokasi waktu
Pertanyaaan Awal	1) Guru Anda akan **bertanya** berbagai hal berkaitan dengan ***klasifikasi* hotel *(pertanyaan mendasar)*** (a) Terdapat berapa klasifikasi hotel berdasarkan bintang? (b) Apa yang anda ketahui tentang klasifikasi berdasarka Plan (c) Apakah ukuran Hotel akan mempengaruhi harga? jelaskan dan beri contoh 2) Bagaimanakah upaya yang dapat dilakukan supaya Industri perhotelan dapat memberi manfaat yang menguntungkan bagi pertumbuhan tenaga kerja di sektor Industri perhotelan? 3) Guru anda akan memberikan tugas proyek yang harus anda diteliti secara berkelompok tentang "**peranan Industri perhotelan dalam menopang pertumbuhan industri Kreatif di Indonesia"**	……menit
Kegiatan inti yang akan anda lakukan	***Menyusun Perencanaan Proyek.*** 1) Dari berbagai pertanyaan mendasar diatas secara berkelompok anda menentukan proyek yang akan dikerjakan: **menentukan judul** untuk menjawab pertanyaan berkaitan permasalahan Industri Perhotelan. 2) Anda akan mendapat informasi dari guru tentang kriteria penilaian proyek 3) Secara berkelompok anda akan diminta merancang tahapan penyelesai-an proyek yang akan dilakukan (6 langkah di atas) 4) Anda dapat mengkonsultasikan tahapan penyelesaian proyek kepada guru pembimbing. ***Menyusun Jadwal Proyek*** Susunlah jadwal kegiatan penyelesaian proyek sesuai yang anda sepakati dan di ferivikasi oleh guru atau pembimbing anda.	……menit

Kegiatan	Deskripsi kegiatan	Alokasi waktu
	Monitoring Lakukan monitoring/pengamatan secara harian mengenai hasil pengerjaan proyek .... untuk mengikuti perkembangan hasilnya. ***Evaluasi Pengalaman*** Anda bersama guru akan melakukan refleksi terhadap kegiatan dan produk yang telah anda kerjakan.	
Penutup	1) Anda akan membuat rangkuman atau kesimpulan tentang **peranan Industri perhotelan dalam menopang pertumbuhan industri Kreatif di Indonesia"** 2) Selanjutnya guru anda memberikan tugas sebagai tindak lanjut. Apakah anda dapat menemutunjukan manfaat "**peranan Industri perhotelan dalam menopang pertumbuhan industri Kreatif di Indonesia"** Jika dihubungkan dengan Industri Transportasi, ketenaga kerjaan dan sektor lain yang mendapat manfaatnya/ .	......menit

Apakah Anda telah mengikuti **Strategi Pembelajaran**

Project Based Learning



Guru anda akan menilai Laporan Proyek anda menggunakan format di bawah ini!

FORMAT PENILAIAN PROYEK

Mata Pelajaran : ....

Nama Proyek : ....

Alokasi Waktu : ....

Guru Pembimbing : ....

Nama : ....

NIS : ....

Kelas : ....

NO	ASPEK	SKOR				
		1	2	3	4	5
	PERENCANAAN : a. Persiapan b. Rumusan Judul					
	PELAKSANAAN : a. Sistematika Penulisan b. Keakuratan Sumber Data/Informasi c. Kuantitas Sumber Data d. Analisis Data e. Penarikan Kesimpulan					
	LAPORAN PROYEK : a. Performans b. Presentasi/Penguasaan					



Pada Kegiatan Belajar sebelumnya anda telah berlatih cara berpikir tingkat tinggi melalui pendekatan Ilmiah dengan strategi pembelajaran *Discovery/Incuiry.* Di bawah ini andapun dapat melaksanakan tugas tersebut sesuai langkah langkah di bawah ini!

Penciptaan Situasi (stimulasi)

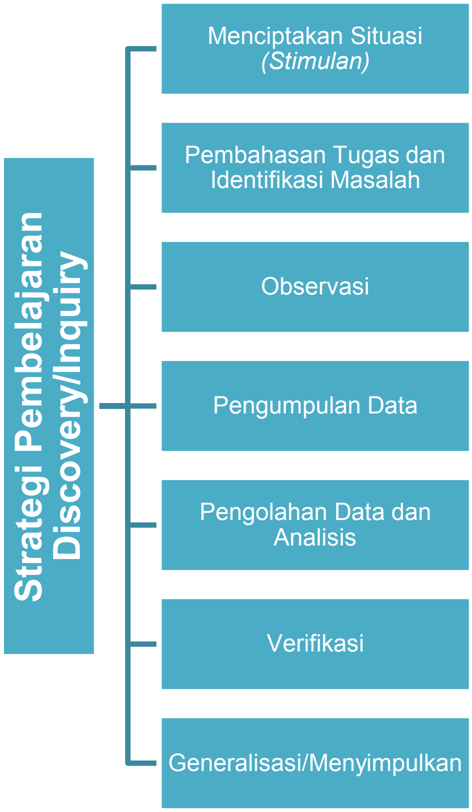
1) Guru menunjukkan beberapa foto/video, gambar, denah atau lokasi sebuah hotel. Anda secara berkelompok dapat juga membuat video/gambar/foto beberapa hotel yang ada di daerah anda atau di sebuah objek wisata. Amati dan pahami beberapa ciri pokok klasifikasi hotel tersebut sehingga anda dapat mendeskripsikan termasuk klasifikasi apa hotel tersebut!
2) Anda secara berkelompok dapat mendatangi suatu hotel tertentu dan menanyakan ke bagian PR hotel tersebut berbagai informasi seperti jumlah kamar, jenis tarip, jenis tamu yang sering datang, berbagai fasilitas yang ditawarkan, dan sebagainya. Setelah itu anda diskusikan dalam kelompok termasuk klasifikasi apa hotel tersebut. Dengan bimbingan seorang guru, kemudian kelompok anda mempresentasikan hasil wawancara dan pengamatan anda di depan kelas tentang klasifikasi hotel yang anda amati, disertai dengan tayangan foto, gambar, atau rekaman video yang telah anda lakukan.
3) Anda dapat **bertanya** berbagai hal berkaitan dengan ***klasifikasi*** **hotel pada kelompok penyaji lainnya!**
4) Anda diminta mengidentifikasi (**mengumpulkan informasi**) **berkaitan dengan klasifikasi:**
   a. **Hotel yang berlokasi di daerah wisata!**
   b. **Hotel di daerah pusat perdagangan/bisnis!**
   c. **Hotel di sekolah anda (jika ada)**

Pembahasan Tugas dan Identifikasi Masalah

5) Guru meminta anda secara berkelompok untuk mencari, menemukan dan menggali beberapa jenis hotel di daerah anda, dengan mengunjungi dinas pariwisata/dinas terkait atau dapat juga mewawancarai pimpinan sebuah hotel di daerah anda!
6) Identifikasilah: apakah jenis/klasifikasi hotel yang ada di daerah anda telah sesuai dengan kondisi dan potensi wilayah di daerah tersebut. Jika tidak sesuai, coba anda identifikasi kendala yang dihadapi oleh jenis hotel tersebut.

7) Anda diminta berlatih berpikir tingkat tinggi (*High Order Thinking skills/HOTS)* misalnya tentang pengembangan jenis hotel apa yang cocok dkembangkan di daerah anda atau di sekolah anda! Berikanlah beberapa alternative solusi pengembangannya!

8) Ikuti tahapan/Sintaks



9) Anda akan diminta mengkomunikasikan melalui: berbagai media (mading/Jurnal /Seminar dan media lain yang relevan)

10) Anda akan membersihkan lantai hotel sekolah (jika ada) dan mengamati kebersihan lingkungan hotel, karyawan, diri anda dan rekan anda, karena budaya hotel adalah budaya bersih, aman dan indah.

11) Kegiatan Belajar anda diakhiri dengan bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa (Berdoa)

Sistem Penilaian

Dalam strategi pembelajaran *discovery learning*, penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan tes maupun non tes. Sedangkan penilaian yang digunakan dapat berupa penilaian kognitif, proses, sikap, atau penilaian hasil kerja peserta didik. Jika bentuk penilainnya berupa penilaian kognitif, maka dalam strategi pembelajaran *discovery learning* dapat menggunakan tes tertulis.

Test Formatif

Berilah tanda “B” untuk jawaban benar, atau “S” untuk jawaban salah dari pertanyaan di bawah ini!

1) Hotel dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa golongan tergantung sudut pandang kita dalam memahami hotel tersebut. Sedikitnya ada 11 cara dalam mengklasifikasikan hotel tersebut! [ ]
2) Hotel Bali Beach Sanur termasuk katagori hotel berbintang lima. [ ]
3) Hotel yang berlokasi di pusat perdagangan/bisnis yang umumnya ada di tengah kota disebut hotel resort. [ ]
4) Sangrila Hotel Jakarta adalah hotel yang termasuk dalam jaringan manajemen hotel internasional. [ ]
5) Hotel Ciputra yang berlokasi di Jakarta Barat termasuk hotel independen. [ ]
6) Hotel-hotel yang berlokasi di daerah wisata Ubud Bali dapat dikatakan sebagai suburb hotel. [ ]
7) Hotel yang berdiri di daerah Genting High Land, Malaysia dapat disebut sebagai hotel berdasarkan klasifikasi maksud kunjungan tamu. [ ]
8) Hotel-hotel yang berlokasi di Arab Saudi yang diperuntukkan bagi tamu yang menunaikan ibadah haji disebut pilgrim hotel. [ ]
9) Hotel yang tarip kamarnya tidak termasuk makanan (meals) disebut model continental plan. [ ]
10) Hotel-hotel yang berlokasi di pantai Lovina, Bali Utara, suatu daerah wisata untuk mengamati ikan lumba-lumba di pantai utara Bali pada pagi hari disebut hotel wisata. [ ]
11) Hotel yang didirikan di dekat suatu lapangan golf disebut hotel transit hotel. [ ]
12) Hotel yang berlokasi di dekat bandara/airport disebut sebagai city hotel. [ ]
13) Hotel yang memberikan diskon khusus bagi tamu yang menginap pada akhir minggu disebut sebagai klasifikasi hotel dengan week-end rate. [ ]
14) Hotel yang didirikan khusus bagi para tamu untuk memulihkan kesehatan diri, yang umumnya berlokasi di daerah berhawa sejuk disebut cure hotel. [ ]
15) Hotel dan hostel mempunyai arti yang sama. [ ]

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan mengisi huruf pada kotak di bawah ini !

Pertanyaan mendatar :

1. Hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak untuk rekreasi disebut .....

Pertanyaan Menurun :

1. Hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak untuk rekreasi disebut .....
2. Jenis tamu tamu yang datang dari kedutaan
3. Tamu yang menginap di hotel dengan alasan atau tanpa alasan tertentu mencoba menghindar untuk membayar biaya penginapan dan lain-lain selama menginap
4. Tingkat Hunian Hotel disebut ....
5. Istilah .... merupakan pendapatan/perolehan yang dihasilkan dari penjualan produk atau jasa.
6. Perusahaan yang bergerak dibidang transportasi dan menjual paket liburan adalah ....

Teka Teki

1	2	3	4	5	6

Kunci Jawaban Test Formatif

NO	JAWABAN
1	B
2	B
3	S
4	B
5	B
6	S
7	B
8	B
9	S
10	B

Jawaban Teka Teki

1	2	3	4	5	6
R	E	S	O	R	T
E	M	K	C	R	R
S	B	I	C	V	A
O	A	P	U	E	V
R	S	P	P	N	E
T	S	E	A	U	L
	Y	R	N	E	A
			C		G
			Y		E
					N
					T

Lembar Kerja Peserta Didik

LK-1 : AKTIVITAS:

1. Mengamati,
2. Mendeskripsikan
3. Mengkomunikasikan

Anda diminta untuk mencari dan mengamati sebuah hotel, kemudian deskripsikan pemahaman anda tentang klasifikasi hotel tersebut.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

LK-2 : AKTIVITAS:

1. Mengobservasi sebuah gambar hotel berbintang (bisa merekam sendiri, atau mencari tayangan Video tentang hotel)
2. Mengasosiasi
3. Menyusun pertanyaan
4. Menyimpulkan
5. Mengkomunikasikan

Rekaman sebuah hotel

Proses : (Sikap)

1. ....
2. ....
3. ....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

Contoh Format Penilaian Konsep Diri Peserta Didik

FORMAT PENILAIAN KONSEP DIRI PESERTA DIDIK

Nama Sekolah : ……………………………………………………..
Mata Ajar : ……………………………………………………..
Nama : ……………………………………………………..
Kelas : ……………………………………………………..

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF	
		YA	TIDAK
1	Saya berusaha meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan YME agar mendapat ridho-Nya dalam belajar		
2	Saya berusaha belajar dengan sungguh-sungguh		
3	Saya optimis bisa meraih prestasi		
4	Saya bekerja keras untuk meraih cita-cita		
5	Saya berperan aktif dalam kegiatan sosial di sekolah dan masyarakat		
6	Saya suka membahas masalah politik, hukum dan pemerintahan		
7	Saya berusaha mematuhi segala peraturan yang berlaku		
8	Saya berusaha membela kebenaran dan keadilan		
9	Saya rela berkorban demi kepentingan masyarakat, bangsa dan Negara		
10	Saya berusaha menjadi warga negara yang baik dan bertanggung jawab		
	JUMLAH SKOR		

Contoh Penilaian Produk

FORMAT PENILAIAN PRODUK

Mata Ajar : ……………………………………………………..
Nama Proyek : ……………………………………………………..
Alokasi Waktu : ……………………………………………………..
Nama Peserta Didik : ……………………………………………………..
Kelas/Semeter : ……………………………………………………..

NO	TAHAPAN	SKOR (1 – 5)*
1	Tahap Perencanaan Bahan	
2	Tahap Proses Pembuatan : a. Persiapan alat dan bahan b. Teknik Pengolahan c. K3 (Keselamatan kerja, keamanan dan kebersihan)	
3	Tahap Akhir (Hasil Produk) a. Bentuk fisik b. Inovasi	
	TOTAL SKOR	

Anda dapat menggunakan format di bawah ini untuk penilaian silang (menilai kinerja teman dalam kelompok anda)

Contoh Format Lembar Pengamatan Sikap Peserta Didik

No.	Sikap / Nama	Keterbukaan	Ketekunan belajar	Kerajinan	Tenggang rasa	Kedisiplinan	Kerjasama	Ramah dengan teman	Hormat pada orang tua	Kejujuran	Menepati janji	Kepedulian	Tanggung jawab
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													

Keterangan:

Skala penilaian sikap dibuat dengan rentang antara 1 s.d 5.

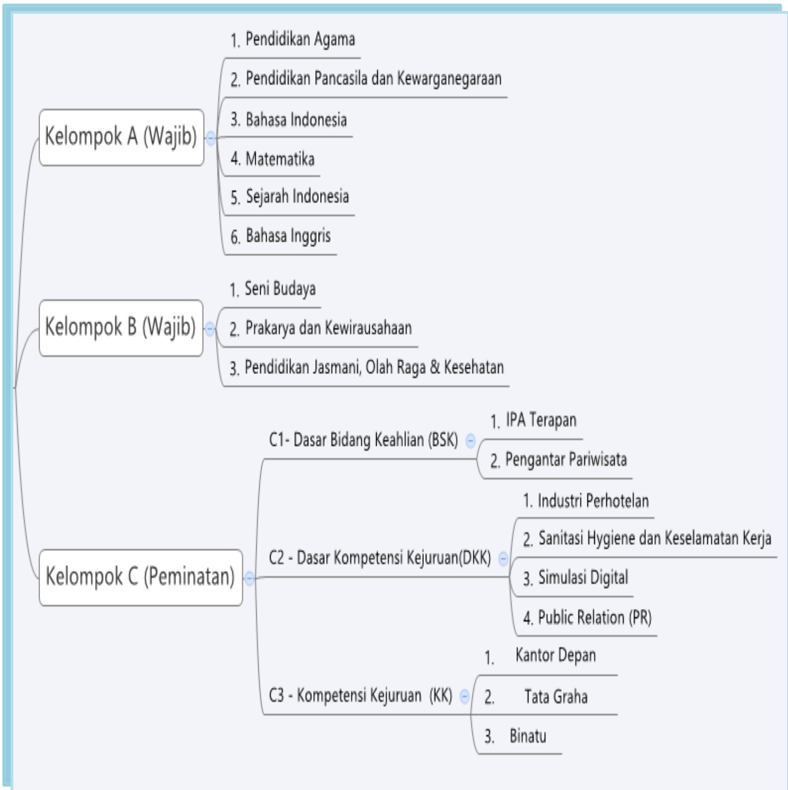
1 = sangat kurang;
2 = kurang konsisten;
3 = mulai konsisten;
4 = konsisten; dan
5 = selalu konsisten.

BAB III
PENUTUP

Buku Industri Perhotelan ini terdiri dari dua jilid, dirancang untuk pembelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan kelas X, 2 jam per minggu, selama dua semester, yaitu:

- Jilid I berisi materi: Mengenal Industri Perhotelan, Sejarah Perhotelan dan Klasifikasi Hotel,
- Jilid II berisi materi: Organisasi Hotel, Kompetensi dan Budaya Kerja di Hotel.

Materi buku ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan kurikulum 2013 yang berbasis pendekatan ilmiah/saintifik dengan penerapan penilaian otentik. Kurikulum 2013 untuk Program Studi Keahlian: Akomodasi Perhotelan memuat tiga kelompok mata pelajaran yang saling terkait, seperti digambarkan dalam peta pikiran di bawah ini.



Buku Industri Perhotelan ini merupakan penjabaran dari kurikulum 2013 kelompok C2-Dasar Kompetensi Kejuruan (DKK) untuk mata ajar Industri Perhotelan butir (1). Mata ajar Industri Perhotelan ini terkait dengan mata ajar butir (2) Sanitasi Hygiene dan Keselamatan Kerja, serta menjadi fondasi untuk menguasai kompetensi kejuruan lanjutan C3-Kompetensi Kejuruan (KK) yang dijabarkan ke dalam tiga mata ajar: Kantor Depan, Tata Graha, dan Binatu.

Kompetensi berkaitan dengan kemampuan kerja yang meliputi tiga ranah: pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan dalam bekerja di industri pariwisata khususnya industri perhotelan. Kompetensi perhotelan juga merupakan perwujudan dari empat kecerdasan secara seimbang, yaitu kesehatan fisik (PQ), kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), dan kecerdasan spiritual SQ).

Penguasaan kompetensi diajarkan secara berjenjang yang terdiri dari kelompok A, kelompok B, dan kelompok C. Mata ajar Industri Perhotelan ini merupakan penjabaran dari kompetensi kelompok C.2.1.

Setelah anda mempelajari bahan ajar ini dengan baik maka anda diharapkan telah memperoleh fondasi atau dasar kompetensi kejuruan (DKK) untuk mata ajar Industri Perhotelan serta anda telah dianggap siap untuk terus mempelajari C-3 Kompetensi Kejuruan (KK) lanjutan terkait, yang dituangkan ke dalam tiga mata ajar: Kantor Depan, Tata Graha, dan Binatu.

Jika anda telah mampu melakukan penilaian diri sendiri, penilaian oleh teman sejawat dan penilaian yang dilakukan oleh guru anda yang menyangkut pengetahuan, keterampilan, sikap dan etika kerja, berarti anda telah berlatih untuk menerapkan tehnik berpikir tingkat tinggi (*High Order Thinking Skill/HOTS*). Oleh karena itu, anda telah siap untuk mempelajari kelompok C.3 Kompetensi Kejuruan seperti yang telah di gambarkan pada peta Bahan Ajar di atas.

Rekomendasi :

Belajarlah selagi anda punya kesempatan !

Perhatikan terdapat 20 kompetensi yang membuat seorang pekerja mempunyai kualitas yang diperlukan dan dicari di berbagai bidang pekerjaan seperti yang tertulis di bawah ini.

THE QUALITY OF WORKERS IN THE WORKPLACE

1. Communication Skills
2. Integrity
3. Team Work
4. Interpersonal Skills
5. Work ethics
6. Motivation/initiative
7. Adaptability
8. Analytical thinking
9. Computer skills
10. Organization Skills
11. Detail oriented
12. Leadership
13. Self Confidence
14. Friendliness
15. Ethical
16. Wise
17. QPA (Indeks Prestasi)
18. Creativity
19. Humorist
20. Entrepreneurship

Source: NACE (National Assoc of Colleges and Employers), US - 2002

Daftar Pustaka

Abbey, James R.,1989, *Hospitality Management Library*, Minchigan: the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

Ardana, I Cenik; Ni Wayan Suwithi,2004, *Mencatat Transaksi Keuangan Hotel*, Bagian I dan II, Jakarta:Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata, Departemen Pendidikan Nasional

Agoes, Sukrisno, dan I Cenik Ardana, 2011, *Etika Bisnis dan Profesi, Tantangan Membangun Manusia Seutuhnya,* Jakarta: Salemba Empat.

Australia National Training Authority(ANTA), 1997, *General Cleaning Procedures, Trainee books*, Australia.

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata,2003, *Buku Pegangan Penatar dan Penyuluh Kepariwisataan Indonesia,*Jakarta.

---,2003, *Standar Keterampilan Kerja Bidang Pariwisata*, Jakarta:Asia Pasific Economic Cooperation Tourism Working Group.

---,1996, *Undang Undang Republik Indonesia tentang Kepariwisataan dan Peraturan Pelaksanaannya,* Jakarta.

Holroyd, Alan dkk.,2005, *Customer Relations and Communication, Student Learning Guide*, Regency International Centre for Hospitality, Leasure and Food Studies.

Hondow, Jennifer, 2007, Hospitality Industry Perspectives, TAFE SA Regency Publishing Regency Campus Days Road, Regency Park, South Australia 5010

Ign. Haryadi, *Standard Operations Procedure, Hotel Santika*, tidak dipublikasikan.

Kotler, Philip, John E.Bowen, James C.Makens, 2006, *Marketing for Hospitality and Tourism*, USA: Person Education International.

Khan, Mahmood; Michael Olsen; Turgut Var, 1993, *VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism*, New York:Van Nostrand Reinhold.

Kasavana, Michael L.,1978, *Hotel Information Systems, A Contemporary Approach to Front Office Procedures*, New York:Van Nostrand Reinhold Company.

Kasavana, Michael L..; Richard M.,Brooks,1991, *Managing Front Office Oparations*, 3rd edition, Minchigan:the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

Lennon, John; Mark Peet,1990, *Hospitality Management*,

Mangkuwerdoyo,Sudiarto,1999, *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Macaulay,Steve; Sarah Cook,1997, *How to Improve Your Customer Service*, Jakarta:Penerbit Gramedia.

Perhimpunan Hotel dan Restauran Indonesia, 2003, *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*,Jakarta.

Roberts,John, 1993, *Marketing for the Hospitality Industry*, London:Hodder & Stoughton.

Suwithi, Ni Wayan dkk, 2008, *Akomodasi Perhotelan,* Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan nasional RI.

Suwithi, Ni Wayan, 2006, *Bekerja dengan Kolega*, Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata, Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional.

Sugiarto, Endar; Sri Sulartiningrum,1996, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta:Penerbit PT Ikrar Mandiriabadi .

Sulastiyono, Agus,1999, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung:Penerbit Alfabeta.

Van Der Wagen, Lynn, 1996, *Professional Hospitality, An Introduction*, Victoria, Australia: Hospitality Press.

Yoeti, Oka A., 2001, *Strategi Pemasaran Hotel*, Jakarta:Penerbit Gramedia:

http://tatahidangan.blogspot.com/2010/08/kerja-sama-antar-seksi-tata-hidang.html

http://en.wikipedia.org/wiki/Hospitality_industry): *Hospitality Industry*

http://anditriplea.blogspot.com/2011/05/fungsi-dan-peranan-hotel.html

http://www.shnews.co/detile-23157-negara-tujuan-wisata-terfavorit-di-dunia.html

http://www.tempo.co/read/news/2013/09/05/204510683/Indonesia-Tujuan-Wisata-Favorit-di-Asia-Pasifik

http://vivanews.com/tiga peringkat wisata

http://www.pt-sakura.com/2013/08/perkembangan-hotel-di-indonesia.html

http://travelling.bisnis.com/read/20120615/224/81610/sektor-pariwisata-indonesia-tumbuh-11-percent.

http://travel.kompas.com/read/2012/01/06/08213046/Pertumbuhan.Pariwisata.Selalu.di.Atas.Pertumbuhan.Ekonomi

http://www.investor.co.id/home/momentum-emas-industri-pariwisata-indonesia/63175

Daftar Lampiran

Lampiran 1

Sistem Penilaian

Dalam strategi pembelajaran *discovery learning*, penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan tes maupun non tes. Sedangkan penilaian yang digunakan dapat berupa penilaian kognitif, proses, sikap, atau penilaian hasil kerja peserta didik. Jika bentuk penilainnya berupa penilaian kognitif, maka dalam strategi pembelajaran *discovery learning* dapat menggunakan tes tertulis.

1. Sistem Paket

Beban belajar penugasan terstruktur dan kegiatan mandiri pada satuan pendidikan yang menggunakan Sistem Paket yaitu 0%-60% untuk SMA/MA/SMK/MAK dari waktu kegiatan tatap muka mata pelajaran yang bersangkutan. Pemanfaatan alokasi waktu tersebut mempertimbangkan potensi dan kebutuhan peserta didik dalam mencapai kompetensi.

2. Sistem Kredit

Beban belajar tatap muka, penugasan terstruktur, dan kegiatan mandiri pada satuan pendidikan yang menggunakan Sistem Kredit Semester (SKS) mengikuti aturan sebagai berikut:

- Satu sks pada SMA/MA/SMK/MAK terdiri atas: 45 menit tatap muka dan 25 menit penugasan terstruktur dan kegiatan mandiri.

3. Beban Belajar Kegiatan Praktik Kerja SMK

Beban belajar kegiatan praktik kerja di SMK diatur: (i) 2 (dua) jam praktik di sekolah setara dengan 1 (satu) jam tatap muka, dan (ii) 4 (empat) jam praktik di dunia usaha dan industri setara dengan 2 (dua) jam tatap muka.

4. Beban Belajar Tambahan

Satuan pendidikan dapat menambah beban belajar per minggu sesuai dengan kebutuhan belajar peserta didik. Konsekuensi penambahan beban belajar pada satuan pendidikan menjadi tanggung jawab satuan pendidikan yang bersangkutan.

LAMPIRAN

Lampiran 2

Kumpulan Lembar Kerja

LK-1 Manajemen Proyek

CATATAN MANAJEMEN PROYEK TUGAS-TUGAS KELOMPOK	
NAMA PROYEK:	
ANGGOTA KELOMPOK	

Tugas	Penanggungjawab	Target Waktu	Status	Selesai
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐

Tugas	Penanggungjawab	Target Waktu	Status	Selesai
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐

GAMBARAN PROYEK					
Nama Proyek:				Periode:	
Mapel:		Guru:		Tingkat Kelas:	
Mapel lain yang terkait:					
Ide Proyek Ringkasan isu, tantangan, investigasi, skenario, atau masalah:					
Pertanyaan Pancingan					
Standar isi yang diajarkan dan dinilai:					
Keterampilan abad 21 yang harus diajarkan dan dinilai:	Kolaborasi			Lain-lain	
	Komunikasi (Presentasi lisan)				
	Pemikiran kritis/pemecahan masalah				
	Kelompok:			Peserta Presentasi	Kelas
					Sekolah
					Masyarakat
	Individu:				Pakar
					Lainnya

GAMBARAN PROYEK					
Peristiwa yang memerlukan pertanyaan siswa terkait:					
Penilaian:	Penilaian Formatif (Selama Proyek)	Kuis/Test		Peserta Presentasi	
		Jurnal/Catatan Pembelajaran		Catatan	
		Rencana awal/Outlines/Prototypes		Daftar Periksa	
		Rancangan kasar		Peta konsep	
		Test Online /Ujian		Lainnya:	
	Penilaian Sumatif (Akhir proyek)	Hasil tertulis, dengan rubrik:		Hasil atau kinerja lain dengan rubrik:	
		Presentasi lisan, dengan rubrik		Evaluasi rekan sejawat	
		Pilihan ganda/Tes jawab singkat		Evaluasi diri	
		Test esai		Lainnya:	
Sumberdaya yang diperlukan	Tenaga Lapangan, fasilitas				
	Peralatan				
	Bahan				
	Sumberdaya Masyarakat				
Metode Refleksi	(individu,kelompok, dan kelas)	Jurnal/Catatan Pembelajaran		Kelompok Fokus	
		Diskusi keseluruhan kelas		Diskusi *Fishbowl*	

	(Keseluruhan)	Survai	Lainnya:	
KALENDER PROYEK				
Proyek:			Waktu:	
SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT
MINGGU PERTAMA				
Notes				
MINGGU KEDUA				

LK-4 Rubrik Presentasi

Rubrik Presentasi /*Presentation Rubric*

(Untuk K-2)

Perencanaan di awal, di tengah dan di akhir.



1. Masih belajar 
2.Kadang-kadang 
3. Hampir selalu 

Saya Menggunakan Foto, Gambar dan ilustrasi.



1. Masih belajar 
2. Kadang kadang 
3. Hampir selalu 

Saya memperhatikan peserta.



1. Masih belajar 
2. Kadang kadang 
3. Hampir selalu 

Saya berbicara lantang dan jelas.



1. Masih belajar 
2. Kadang kadang 
3. Hampir selalu 

Saya menjawab pertanyaan dari peserta.



1. Masih belajar 
2. Kadang kadang 
3. Hampir selalu 

LAMPIRAN

LK-4 Rubrik Kerja Kelompok

Rubrik Kerja Kelompok/*Teamwork Rubric*

(Untuk K-2)

Saya mengerjakan pekerjaan Kelompok tepat Waktu.



1. Masih belajar 2.Kadang-kadang 3. Hampir selalu

Saya membantu kelompok.



1. Masih belajar 2. Kadang kadang 3. Hampir selalu

Saya mendengarkan ide/gagasan teman kelompok saya.



1. Masih belajar 2. Kadang kadang 3. Hampir selalu

Saya berbagi pandangan dengan anggota kelompok saya.



1. Masih belajar 2. Kadang kadang 3. Hampir selalu

Saya respek dan menghargai anggota kelompok saya.



1. Masih belajar 2. Kadang kadang 3. Hampir selalu

BIODATA PENULIS

1	Nama (Lengkap dengan titel)	Dra. NI WAYAN SUWITHI, MM
2	N I P	19590520 198303 2 002
3	Tempat/Tanggal Lahir	DENPASAR, 20 MEI 1959
4	Pendidikan Terakhir	S2
5	Agama	HINDU
6	Jenis Kelamin	PEREMPUAN
7	Pekerjaan/Jabatan	PNS/WIDYAISWARA
8	Pangkat/Golongan	PEMBINA, IV/B
9	Nama Sekolah/Instansi	PPPPTK BISNIS DAN PARIWISATA
10	Alamat Sekolah/Instansi	JALAN RAYA PARUNG KM 22-23 BOJONGSARI Kecamatan : BOJONGSARI Kab/Kota : DEPOK Provinsi : JAWA BARAT Telepon : 0251-8616335 - 36
11	Alamat Email	wayan_suwithi@yahoo.com